

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом № от

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 09.10.2015 № 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 (Заказчики) 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 Гостя (Заказчика) или посредством телефонной связи.

Контакты для почтовой связи:

196070, Россия, Санкт-Петербург, пл. Чернышевского, д. 11А.
196070, Россия, Санкт-Петербург, 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. 11А, сайт: **rossiya-hotel.ru**, тел. (812) 612-82-00

Заявка должна содержать следующую информацию:

- ✓ ФИО Гостя (ей), дата рождения, гражданство;
- ✓ 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 Заказчиком - юридическим лицом заявка на бронирование номера(ов) принимается на фирменном бланке Заказчика с обязательным указанием реквизитов

- (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя Заказчика, а также печати организации (при наличии). При этом Заказчик представляет интересы всех Гостей, указанных в заявке и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате заказа и платы за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Заказчиком номера в случае отказа от оказания гостиничных услуг (включая незаезд в Гостиницу).
- 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) плату за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчика) номера гарантирую"*.
 - 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) плату за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера гарантируем"*.
 - 2.5. Электронная форма заявки Гостиницы на Интернет-сайте приравнивается к письменной заявке.
 - 2.6. При поступлении заявки Гостиница присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при общении между Гостиницей и Гостем (Заказчиком).
 - 2.7. Гостиница в течение рабочего дня следующего за днем получения заявки либо подтверждает Гостю (Заказчику) бронирование, либо отказывает в удовлетворении заявки. В случае подтверждения заявки Гостиница направляет Гостю (Заказчику) сообщение о подтверждении бронирования; в случае отказа – сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю (Заказчику) по факсу или с помощью электронной почты.
 - 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 Гостю (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 Гостем (Заказчиком) письменного подтверждения Гостиницы. При этом Гостиница имеет право отказать о внесении изменений в заявку, если они невозможны.
- 2.14. Оформляя бронирование, Гость (Заказчик) соглашается с настоящими Правилами, а также правилами проживания в Гостинице. В случае несогласия с какими-либо положениями документа, Гостиница рекомендуем отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования. Оформление бронирования означает принятие условий настоящих Правил, а также правил проживания в Гостинице.

3. Виды бронирования, применяемые в Гостинице

- 3.1. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:
- ✓ **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя (Заказчика) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя 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. Поздним отказом считается отказ от заказа менее чем за 24 часа от даты планируемого заезда.
 - ✓ **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 15 часов дня заезда по московскому времени, либо в случае, если Гость (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. Периодами гарантированного бронирования являются:
- 3.2.1. Праздничные даты (29.12.2018 – 09.01.2019; 22.02.2019 – 24.02.2019; 07.03.2019 – 10.03.2019; 30.04.2019 – 05.05.2019; 08.05.2019-12.05.2019; 01.11.2019 – 04.11.2019; 31.12.2019-09.01.2020);
- 3.2.2. Периоды школьных каникул (22.03.2019 – 31.03.2019; 25.10.2019 – 05.11.2019);
- 3.2.3. Сезон и Высокий сезон (30.04.2019 – 11.08.2019).
- 3.3. Для периодов «Праздничные даты» и «Периоды школьных каникул» гарантированным является бронирование с внесением предоплаты в размере первых суток не позднее 20 дней до дня заезда, в случае бронирования менее чем за 20 дней до заезда с внесением предоплаты – в течение 5 дней с даты бронирования.
- 3.4. Для периодов «Сезон» и «Высокий сезон» гарантированным является бронирование с внесением предоплаты в размере 30% от полной стоимости бронирования не позднее 90 дней до дня заезда, в случае бронирования менее чем за 90 дней до дня заезда с внесением предоплаты – в течение 5 дней с даты бронирования.
- 3.5. Номер считается гарантированно забронированным в следующих случаях:
- 3.5.1. 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.
- 3.5.2. Для Гостей (Заказчиков – физических лиц):

- ✓ при поступлении предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания на расчетный счет либо в кассу Гостиницы в течение 5 (Пяти) 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.
- 3.6. Любые другие случаи бронирования Гостем (Заказчиком) услуг Гостиницы считаются негарантированными.
- 3.7. **Негарантированное бронирование не применяется в группе отелей «Туррис» в праздничные даты, выходные дни, периоды высокой загрузки (периоды школьных каникул, сезона и высокого сезона).**

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 расчётов наличными деньгами в Российской Федерации между юридическими лицами по одной сделке);
 - ✓ с помощью банковских карт международных платежных систем: Visa, MasterCard, Maestro, МИР на сайте (посредством платежной системы) или при заезде в Гостиницу, если это предусмотрено условиями договора.
- 4.4. Выбранный Гостем (Заказчиком) способ оплаты указывается в заявке на бронирование и должен быть подтвержден Гостиницей.
- 4.5. Обязательство Гостя (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 Гостем (Заказчиком) установленных сроков оплаты, а также других существенных пунктов настоящих Правил, Гостиница оставляет за собой право в одностороннем порядке отменить все бронирования Гостя (Заказчика), уведомив об этом Гостя (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 и питания не взимается. 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. Отказ от бронирования

- 5.1. В случае отказа от гарантированного или негарантированного бронирования (аннуляции) Гость (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 гостей в Гостиницу.
- 5.2. Действительным признается только тот отказ от бронирования, о котором Гость (Заказчик) уведомляет Гостиницу в письменной форме с обязательным подтверждением со стороны Гостиницы о получении данного уведомления.
- 5.3. В случае своевременного отказа от бронирования Гостем (Заказчиком) забронированных услуг в соответствии с настоящими Правилами, Гостиница возвращает денежные средства за неиспользованное проживание после письменного заявления об отзыве средств.
- 5.4. В случае несвоевременного отказа от бронирования (отмены гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания, а также в случае незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
- 5.5. Если Гость (Заказчик) бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость (Заказчик) обязан предупредить Службу приема и размещения Гостиницы об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Гостиницы, при вынужденном выезде Гостя (срочный вызов на работу, болезнь Гостя (детей) и т.п.) - не позднее чем за 2 (Два) часа до расчетного часа. В случае досрочного отъезда Гостя при несвоевременном предупреждении Гостиница имеет право предъявить Гостю (Заказчику) плату за фактический простой номера, указанную в условиях отмены бронирования, а также иные расходы, фактически понесенные Гостиницей.
- 5.6. **Условия отмены гарантированного бронирования**
- 5.6.1. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования (отмены гарантированного бронирования менее чем за 72 часа до даты заезда), опоздания, а также в случае незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
- 5.6.2. В случае несвоевременного отказа от бронирования (отмены гарантированного бронирования в период высокого сезона (с 13.05.2019 по 14.07.2019) менее чем за 60 дней до даты заезда), опоздания, а также в случае незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
- 5.7. **Возврат денежных средств**
- 5.7.1. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании Заявления Гостя (Заказчика) по установленной форме.
- 5.7.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

5.7.3. Денежные средства возвращаются в течение 30 рабочих дней с момента получения Гостиницей уведомления об аннулировании брони. Время между операцией возврата и фактическим зачислением денежных средств на счет Гостя (Заказчика) зависит от внутренних банковских процедур.

5.7.4. С суммы, подлежащей возврату, взимается плата за фактический простой номера, указанная в условиях отмены бронирования, а также удерживаются все расходы, фактически понесенные Гостиницей при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств Гостю (Заказчику).

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 Гостиницы 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 Гостиницы один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:
- ✓ паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - ✓ паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - ✓ свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - ✓ паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - ✓ документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ 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 РФ, 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 17.07.1995 № 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 15.01.2007 № 9.
- 6.7. Гостиница вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18.07.2006 № 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 $\frac{1}{2}$ стоимости суток проживания в Гостинице.
- 6.9. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (**поздний выезд**) с Гостя (Заказчика) взимается дополнительная оплата:
- ✓ от 1 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 Гостиницы, 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. Гость (Заказчик) несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля, а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Гостя (Заказчика).
- 7.3. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем (Заказчиком), а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Гостя (Заказчика).
- 7.4. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда в Гостиницу в первый день заезда, а также несоблюдением Гостем (Заказчиком) требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным незаселением в Гостиницу.
- 7.5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя (Заказчика) и его субъективной оценке.
- 7.6. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем (Заказчиком), а также возникших вследствие других нарушений со стороны Гостя (Заказчика).
- 7.7. 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» в Гостинице установлен запрет курения во всех помещениях Гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях.
- 7.8. При обнаружении в номере следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, Гостиница расторгает договор проживания в одностороннем порядке в соответствии с

действующим законодательством. При расторжении договора Гостю (Заказчику) возвращается ранее уплаченная сумма за неоказанные услуги с безусловным возмещением Гостинице расходов на частичное или полное восстановление имущества, а также ущерба в связи с полной или частичной утратой имущества Гостиницы (предметов обихода), а также на непредвиденные расходы по ремонту и/или восстановлению должного состояния номера согласно действующих в Гостинице тарифов во исполнение Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, положений § 1 главы 59 ГК РФ и ст. 15 ГК РФ.

- 7.9. Независимо от уплаты суммы возмещения ущерба, Гостю должно быть отказано в дальнейшем оказании услуг.
- 7.10. Для оформления бронирования Гостем (Заказчиком) предоставляются следующие персональные данные Гостя (ей): фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес электронной почты, номер телефона. Гостиница не передает указанные данные третьим сторонам и не использует их в иных целях. Соглашаясь с настоящими условиями, Гость (Заказчик) дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование своих персональных данных. Указанные персональные данные содержатся в подтверждении бронирования и отчетной бухгалтерской документации.