



Утверждаю

Генеральный директор

ООО «Партнер Групп»

_____ Л.Е.Геращенко

«__» _____ 2017 г.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ
«DOUBLE TREE BY HILTON KAZAN CITY CENTER»**

Настоящие правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения ООО «Партнер групп».

г. Казань 2017

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН СЛУЖБОЙ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ООО «ПАРТНЕР ГРУПП»
2. УТВЕРЖДЕН ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОРОМ "___"_____ 2017г.
3. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ №___ от "___" _____ 2017г.
4. "ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ"

Содержание

1. Определения.....	3
2. Условия бронирования и аннуляции брони.....	7
3. Цены.....	8
4. Услуги.....	9
5. Правила приема и размещения в Отеле.....	11
6. Порядок выезда из Отеля / продления периода пребывания	15
7. Правила проживания в Отеле.....	16
8. Ответственность	17
9. Форс-мажорные обстоятельства	18
10. Конфиденциальность	18
11. Заявления и обращения	19



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

Введение

Цель разработки настоящих правил – предоставление гостям отеля информации о правилах проживания и правилах предоставления гостям услуг отеля.

Настоящие правила разработаны на основании Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 г. (в редакции Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085).

1. Определения

В настоящих Правилах следующие слова и выражения будут иметь значения, определенные ниже:

1.1. «Отель» - Отель «**DoubleTree by Hilton Kazan City Center**»

1.2. «Гость» - физическое лицо, прибывающее в Отель на основании Заявки на бронирование, потребитель услуг Отеля;



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

1.3. «Официальный тариф» - цена гостиничных номеров различной категории установленная Администрацией Отеля на день подтверждения бронирования.

1.4. «Заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля для Гостей общим количеством до 5 человек включительно, размещенная на фирменном бланке организации – Заказчика / фирменном бланке Отеля, с указанием контактной информации, печатью и подписью организации - Заказчика, либо произведенная on-line на сайте Kazancitycenter.Doubletree.com

В Заявке на бронирование в обязательном порядке указываются:

- ФИО Гостей;
- дата, время прибытия / убытия;
- категория гостиничного номера,
- количество гостиничных номеров;
- количество дополнительных мест (при необходимости);
- питание (при необходимости);
- дополнительные услуги.

1.5. «Групповая заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля при заезде не менее чем 6 номеров в течение 24 часов. Приложением к групповой заявке на бронирование является Список Гостей.



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

1.6. «Подтвержденное бронирование» - бронирование услуг Отеля, подтвержденное Службой приема и размещения Отеля. Подтвержденное бронирование может быть снято без уведомления Гостя / организации- Заказчика в порядке, предусмотренном п. 2.5. настоящих Правил. В подтверждении групповой заявки на бронирование указывается Граничная дата.

1.7. «Гарантированное бронирование» - бронирование услуг, подтвержденное Службой приема и размещения Отеля, по которому Заказчиком произведена полная/ частичная оплата, либо предоставлено Гарантийное письмо об оплате.

1.8. «Граничная дата» - дата, с наступления которой Службой приема и размещения Отеля прекращаются все операции по приему / изменению / подтверждению Групповых заявок на бронирование, а также в одностороннем порядке аннулируются все бронирования, не являющиеся гарантированными.

1.9. «Закрытые даты» - периоды, установленные Администрацией Отеля в течение которых:

- действуют ограничения на продажу гостиничных номеров и иных услуг Отеля;
- не распространяется действие любых скидок

1.10. «Расчетный час»:



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

- официальный расчетный час в Отеле при заезде Гостя (Check-in time) – устанавливается - 14:00;

-официальный расчетный час в Отеле при выезде Гостя (Check-out time) – устанавливается - 12:00.

Размещение гостей за рамками данных расчетных часов (официальных часов заезда и выезда) будут производиться при оплате за ранний заезд/поздний выезд на условиях настоящего положения.

1.11. «Ранний заезд» - прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование), в период с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (Check-in time) оплата за проживание взимается в размере, не превышающещем плату за половину суток. Гарантированный ранний заезд предоставляется Гостю только при предварительной оплате стоимости дополнительных суток (оплата за ранний заезд). При негарантированном раннем заезде (т.е. в отсутствие предоплаты в размере дополнительных суток), ранний заезд предоставляется Гостю бесплатно, но ТОЛЬКО при наличии свободных номеров в момент регистрации в отеле (check-in).

1.12. «Поздний выезд» - убытие Гостя после официального расчетного часа (Check-out time). Выезд после официально расчетного часа оплачивается следующим образом: до 17.00 в размере 50% от тарифа за полные сутки, после 17.00 оплата производится как за полные сутки.



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

2. Условия бронирования и аннуляции брони

2.1. Забронировать услуги Отеля может юридическое лицо, либо физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, путем:

- подачи устной Заявки на бронирование по тел.: + 7 (843) 2100021
- бронирования номера на сайте Kazancitycenter.Doubletree.com

2.2. Отдельная плата за услугу бронирования Отелем не взимается.

2.3. Подтверждение бронирования и счет на оплату услуг (для юридических лиц) будут отправлены в течение 24 часов после поступления Заявки на бронирование. Мы рекомендуем проверить подтверждение и счет на наличие ошибок и неточностей, и при их обнаружении незамедлительно сообщить Службе приема и размещения Отеля.

2.4. Мы стараемся быстро и качественно обрабатывать все поступающие заявки, но если Вы не получили подтверждение бронирования и счет на оплату услуг в течение 1 рабочего дня со дня отправки Заявки на бронирование, свяжитесь, пожалуйста, со Службой приема и размещения Отеля по тел.: + 7 (843) 2100021

2.5. Подтвержденное бронирование может быть снято без уведомления (аннулирование брони) в следующих случаях:

- при индивидуальном бронировании – если бронирование не является гарантированным менее чем за 24 часа до даты фактического заезда Гостей;



Общество с ограниченной ответственностью «Партнер Групп»

- при групповом бронировании – если бронирование не является гарантированным на день наступления Граничной даты.

2.6. Гарантированное бронирование- вид бронирования , при котором гостиница ожидает потребителя 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 сутки.

3. Цены

3.1. Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля, СМИ не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться:

- на официальном сайте Kazancitycenter.Doubletree.com
- в Службе Приема и Размещения Отеля по тел.: +7 (843) 2100021

Официальный тариф, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

Проживание второго человека в номере – 500 рублей, третий взрослый человек – 900 рублей.

В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) за дополнительного гостя



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

необходимо внести оплату в размере 500 рублей (без предоставления дополнительного места).

Стоимость завтрака шведского стола состоит 800 рублей, стоимость проживания второй человек с завтраком 1300 рублей, стоимость проживания третьего человека - 1700 рублей.

Дети – до 18 лет проживают бесплатно, в сопровождении взрослых, при размещении на имеющихся в номере кроватях, детская кроватка предоставляется бесплатно, стоимость предоставления дополнительной кровати детям составляет 900 рублей в сутки.

Детский завтрак шведский стол – детям до 7 лет предоставляется бесплатно, стоимость завтрака детям с 7 -11 лет составляет 400 рублей, стоимость завтрака детям с 12 лет составляет 800 рублей.

3.2. Оплата услуг Отеля производится путем:

- безналичного перечисления на расчетный счет Отеля;
- наличными средствами в кассу Отеля;
- Кредитной картой (к оплате принимаются American Express, Diners Club, JCB, Master Card, Visa).

4. Услуги

**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

4.1. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой (персонал Отеля медицинские препараты для приема внутрь не выдает);
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к назначенному времени;
- предоставление комплекта посуды, столовых приборов;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставление электрочайника;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей Гостей;
- услуги тренажерного зала
- беспроводной доступ в Internet (Wi-Fi);
- заказ и бронирование авиабилетов, ж/д билетов;
- заказ билетов в театр/кино и на иные культурные мероприятия;
- заказ экскурсионного и иного туристического обслуживания;

4.2. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:

- завтрак (шведский стол);

**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

- стирка, глажение (в т.ч. – экспресс) – в прачечной Отеля;
- химчистка;
- аренда автомобиля;
- организация питания в номере (Room service);
- почтовые и телеграфные услуги;
- заказ и доставка цветов в номер;
- услуги массажа;

4.3. Для предоставления услуг, перечисленных в пп. 4.1., 4.2. Гость должен обратиться в Службу приема и размещения Отеля.

4.4 Смена постельного белья производится один раз в три дня или по запросу гостя , смена полотенец производится по запросу гостя.

5. Правила приема и размещения в Отеле

5.1. Заезд и размещение Гостей в Отель осуществляется по предъявлении:

- подтвержденной Формы бронирования (в случае, если Заказчиком является физическое лицо)*
- документа, подтверждающего оплату (в случае, если Заказчиком является юридическое лицо)**

**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

- документа, удостоверяющего личность (

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

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

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.).



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

* в исключительных случаях Гость для заселения может сообщить номер брони.

** в исключительных случаях и при наличии предварительного письменного уведомления Гость для заселения может предъявить Гарантийное письмо об оплате от организации – Заказчика.

5.2. При заезде Гость заполняет и подписывает Регистрационную карту.

5.3. Гость, являющийся иностранным гражданином / лицом без гражданства при заезде в Отель обязан предоставить документы необходимые для осуществления миграционного учета (национальный паспорт, визу и миграционную карту), в порядке, установленном «ПРАВИЛАМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МИГРАЦИОННОГО УЧЕТА ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В РФ».

5.4. Гость обязуется не позднее 24 часов с момента заезда ознакомиться с настоящими Правилами, выразить согласие с ними, что подтверждается его подписью в Регистрационной карте.

5.5. Стандартное время заезда Гостя в Отель – 14:00, если иное не указано в подтвержденной Заявке на бронирование. В случае прибытия Гостя до времени заезда, указанного в подтвержденной Заявке на бронирование, Гость будет размещен только при наличии свободных номеров и при условии оплаты проживания согласно тарифу на Ранний заезд.

5.6. Стандартное время выезда Гостя из Отеля - официальный расчетный час 12:00.



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

5.7. Количество прибывших Гостей, их данные и сроки размещения в Отеле должны соответствовать подтвержденной Заявке на бронирование.

5.8. В случае, если прибывает большее количество Гостей, чем указано в подтвержденной Заявке на бронирование, Отель предпримет все необходимые меры для их размещения, но не может гарантировать предоставление номеров, помимо забронированных. Оплата дополнительно предоставленных номеров/мест осуществляется согласно Официальному тарифу Отеля, действующему на дату размещения.

5.9. Гость обязан оплатить оказанные Отелем услуги (приобретенные товары) в период пребывания либо в момент выезда из Отеля. При этом по просьбе Гостя ему может быть оформлен предварительный счет. При выезде, Гость подписывает окончательный счет. Подписание счета означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить данную услугу (товар).

5.10. Гость, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование:

- является ответственным за исполнение обязательств по оплате оказанных услуг (товаров), заказанных (приобретенных) им и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере,

-обязан в полном объеме возместить возможные убытки (материальный и иной ущерб) причиненные как им лично, так и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере.

**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

5.11. В случае если договором (Заявкой на бронирование) предусмотрен депозит, Гость вправе оплачивать дополнительные услуги денежными средствами, находящимися на депозите.

5.12. Инвалиды, участники ВОВ, Герои России обслуживаются вне очереди.

**6. Порядок выезда из Отеля / продления периода
пребывания**

6.1. Гость, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

6.2. Отель оставляет за собой право разрешить Гостю пребывание в номере после расчетного часа исходя из наличия свободных мест и при оплате дополнительного проживания, согласно Официальному тарифу, действующему на дату продления пребывания.

6.3. При отсутствии информации о продлении периода пребывания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются. Новый ключ выдается только при условии оплаты последующего проживания.

6.4. Выезд Гостя из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения Отеля после оплаты всех счетов и сдачи ключа от номера.

**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

7. Правила проживания в Отеле

7.1. Гости, пребывающие на территории Отеля обязаны:

а. обеспечивать сохранность занимаемого номера, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;

б. строго соблюдать настоящие правила, «Правила пожарной безопасности», правила пользования санитарно-техническим и иным оборудованием. При обнаружении неисправностей в занимаемом номере Отеля немедленно сообщить о них в Службу приема и размещения Отеля;

в. не допускать в занимаемом номере и местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;

г. пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Гостям, уважать права других Гостей на отдых;

д. допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

е. бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отеля;



**Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»**

ж. соблюдать срок проживания, указанный в подтвержденной Форме бронирования;

з. возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Отелю по вине Гостя, подтвержденные документально.

7.2. В Отеле запрещается:

а. ввоз, хранение и использование в номерах и на территории Отеля пиротехнических, взрывоопасных и/или ядовитых веществ, горюче-смазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду;

б. нарушать покой проживающих, в период с 23:00 до 9:00. В этот период Гости обязаны соблюдать тишину;

в. въезд автотранспорта на внутреннюю территорию Отеля. Стоянка автотранспорта Гостей осуществляется на оборудованной парковке Отеля;

г. содержание в номере и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных, за исключением собаки - поводыря;

д. приносить на территорию Отеля алкогольные напитки. Гость также должен получить согласие уполномоченного представителя Отеля в случае приобретения и употребления на территории Отеля пищевых продуктов и любых безалкогольных напитков, приобретенных в сторонних организациях.

8. Ответственность



Общество с ограниченной ответственностью «Партнер Групп»

8.1. Ответственным за соблюдение настоящих Правил является Гость, указанный в подтвержденной Форме бронирования (заполнивший Форму регистрации).

8.2. Гость, занимающий номер (заполнивший Регистрационную карту), обязан довести информацию, указанную в настоящих Правилах до сведения всех Гостей, проживающих с ним в одном номере (пребывающих с ним в Отеле).

8.3. Отель предупреждает Гостей, о том, что внесенным на хранение имуществом, считается имущество, переданное Гостем на хранение в индивидуальную сейфовую ячейку для хранения ценностей расположенную в Службе приема и размещения Отеле.

9. Форс-мажорные обстоятельства

9.1. Отель не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

10. Конфиденциальность

10.1. Если Гость заполняет какую-либо форму / анкету в период пребывания в Отеле или на сайте Kazancitycenter.Doubletree.com, вся указанная информация будет использована для ответа на запрос Гостя.



DOUBLETREE

BY HILTON™

KAZAN CITY CENTER

***Общество с ограниченной ответственностью
«Партнер Групп»***

11. Заявления и обращения