

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. N 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. Гостиница в течение рабочего дня следующего за днем получения заявки либо подтверждает Заказчику бронирование, либо отказывает в удовлетворении заявки. В случае подтверждения заявки Гостиница направляет Заказчику сообщение о подтверждении бронирования; в случае отказа – сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются 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 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. Периодами гарантированного бронирования являются:
- 3.2.1. Праздничные даты (22.02.2018 – 25.02.2018; 07.03.2018 – 11.03.2018; 28.04.2018 – 01.05.2018; 09.06.2018 – 12.06.2018; 02.11.2018 – 05.11.2018; 29.12.2018 – 09.01.2019);
- 3.2.2. Периоды школьных каникул (23.03.2018 – 01.04.2018; 26.10.2018 – 06.11.2018);
- 3.2.3. Сезон и Высокий сезон (**16.05.2018** – 12.08.2018).
- 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 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;
 - ✓ для пансионатов «Балтиец» и «Буревестник» в период Высокого сезона и Сезона номер считается гарантированно забронированным при поступлении предоплаты в размере 30% стоимости общей суммы путевки за весь период бронирования на расчетный счет либо через кассу Гостиницы в срок не позднее 90 календарных дней до дня заезда, или в течение 3 (трех) календарных дней в случае бронирования менее чем за 90 календарных дней до дня заезда либо в иной указанный в уведомлении срок;
 - ✓ при наличии письменного распоряжения руководителя Гостиницы.
- 3.6. Любые другие случаи бронирования Заказчиком услуг Гостиницы считаются негарантированными.

- 3.7. При неиспользовании (при незаезде) Заказчиком забронированного(ых) и оплаченного(ых) номера(ов) стоимость (оплата) проживания за одни (первые) гостиничные сутки возврату не подлежит.
- 3.8. **Негарантированное бронирование не применяется в группе отелей «Туррис» в праздничные даты, выходные дни, периоды высокой загрузки (период 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** на сайте (посредством платежной системы) или при заезде в Гостиницу, если это предусмотрено условиями договора.
- 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 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 гостя(ей) 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 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 18%) 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 Гостиницу (службу приема и размещения) 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 часа до расчетного часа. В случае досрочного отъезда Гостя при несвоевременном предупреждении Гостиница имеет право предъявить Гостю (Заказчику) претензии, связанные с понесенными убытками (плату за фактический простой номера и т.п.).
- 5.6. **Условия отмены гарантированного бронирования в Гостинице «Россия»**
 - 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 18%) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
 - 5.6.2. В случае несвоевременного отказа от бронирования (отмены гарантированного бронирования в период высокого сезона (с 16.05.2018 по 15.07.2018) 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 18%) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
- 5.7. **Условия отмены гарантированного бронирования в Пансионате «Балтиец» и «Буревестник»**
 - 5.7.1. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования (отмены гарантированного бронирования в периоды «Праздничные даты» и «Периоды школьных каникул» менее чем за 20 дней до даты заезда), а также в случае опоздания, незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания по путевке (включая питание и дополнительные услуги) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.
 - 5.7.2. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования (отмены гарантированного бронирования в периоды «Сезона» и «Высокого сезона» (09.06.2018 – 12.08.2018) менее чем за 90 дней до дня заезда), а также в случае опоздания, незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости

первых суток проживания по путевке (включая питание и дополнительные услуги) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.

5.8. Возврат денежных средств

5.8.1. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании Заявления Гостя (Заказчика) по установленной форме.

5.8.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

5.8.3. 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.

5.8.4. С суммы, подлежащей возврату, взимается плата за фактический простой номера, указанная в условиях отмены бронирования, а также удерживаются все расходы, фактически понесенные АО «Туррис» 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 размещенияGuestей

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 Guestей, 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. № 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. № 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 (**действует только для гостиницы «Россия»**);
 - ✓ 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.
- 7.3. При обнаружении в номере следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, Гостиница обязана расторгнуть договор проживания в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством. При расторжении договора Гостю 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.
- 7.4. Независимо от уплаты суммы возмещения ущерба, гостю должно быть отказано в дальнейшем оказании услуг.