

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

1. Общее положение:

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и иных средств размещения в Российской Федерации» и определяют условия проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Гранд Кавказ».

1.2. С настоящими правилами можно ознакомиться:

- в информационной папке в номере отеля;
- в информационной папке в холле отеля;
- на официальном сайте отеля.

1.3. В отеле установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом). При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.4. В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, отель вправе отказать гражданам в размещении.

2. Бронирование номеров:

2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте отеля, в электронных системах и туристическим агентствам, сотрудничающим с отелем.

2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством электронной или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного лица:

- контакты для телефонной связи: +7 (8662) 40-00-87, +7 (928) 079-19-58
- контакты для электронной связи: grand-kavkaz@mail.ru

2.3. Договор считается заключенным с момента получения заказчиком/гостем подтверждения бронирования, а также в случае совершения заказчиком/гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата соответствующей суммы).

2.4. Отель вправе отказать в удовлетворении заявки на бронирование и заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.5. Заезд в отель и выезд из отеля осуществляются с учетом установленного отелем времени заезда и времени выезда (расчетного часа).

2.6. При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до расчетного часа – 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, менее чем за сутки до дня заезда, а также опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, договор прекращается.

2.7. При заселении гостя до расчетного часа (ранний заезд) и последующим проживанием в отеле, за период от времени заселения до расчетного часа взимается плата в размере половины суток.

2.9. При заезде гостя до расчетного часа заселение производится только при наличии свободных номеров.

3. Размещение гостей в отеле:

3.1. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем на стойке регистрации при размещении, если заселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

3.2. Время заезда – 14:00 по московскому времени. Расчетный час – 12:00 по московскому времени. Выезд гостей осуществляется до 12:00 в день отъезда.

3.3. При необходимости продления срока проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения (стойки регистрации) отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров администратор службы приема и размещения по согласованию с отделом бронирования продлевает срок проживания.

3.4. При необходимости сокращения срока проживания, гость или заказчик оплачивают фактически понесенные расходы отеля, размер которых определяется отелем.

3.5. Заселение гражданина Российской Федерации в отель осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Паспорт гражданина Российской Федерации.
- Заграничный паспорт гражданина Российской Федерации.
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- Водительского удостоверения.

3.6. Заселение иностранного гражданина и лица без гражданства в отель осуществляется при условии предъявления им:

- 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.

3.7. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. В номерах определенной категории по согласованию с отелем может быть установлена дополнительная кровать для детей до 14 лет с оплатой по действующему тарифу отеля.

3.8. Дети до 6 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. При необходимости в номер бесплатно устанавливается детская кроватка.

3.9. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации отель регистрирует гостей, являющихся гражданами Российской Федерации.

3.10. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации. Для иностранных граждан эта услуга бесплатна.

4. Оплата проживания:

4.1. Плата за бронирование номеров не взимается.

4.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда гостя после времени выезда (расчетного часа), взимается дополнительная плата за поздний выезд:

- с 12:00 до 18:00 - почасовая оплата рассчитывается исходя из действующего тарифа;
- после 18:00 – в размере стоимости одних суток проживания.

4.3. При размещении гостя, не имеющего предварительного бронирования, с 00:00 до 12:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток, если он проживает более суток, и за полные сутки, если он проживает только одну ночь.

4.4. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен.

4.5. Отель принимает к оплате банковские карты, действующие в Российской Федерации.

4.6. Посещение проживающих гостей третьими лицами допускается с 08:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, отель вправе выставить счет гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.7. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. Порядок проживания в отеле

5.1. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой, предоставление тонометра;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- услуги беспроводного интернета;
- предоставление по просьбе гостя одноразовых бритвенных приборов;
- вызов такси;
- тренажерный зал;
- питьевая вода в неограниченном количестве;
- заказ столиков в ресторанах отеля и города;
- охраняемая парковка на территории отеля.

5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере или в сейфе на стойке регистрации. При условии соблюдения настоящего правила, отель гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

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

5.4. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно.

5.5. В течение проживания сотрудники отеля при необходимости / по требованию гостя ежедневно пополняют мини-бар продукцией в соответствии с меню мини-бара.

5.6. При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в порядке учета, хранения и утилизации забытых и найденных вещей .

5.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе / требованию. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном законодательством порядке.

6. Права и обязанности гостей:

6.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в отеле;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в отеле, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные отелем правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- соблюдать общественный порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу отеля по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере или сдавать их на ответственное хранение в службу приема и размещения гостей;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7. Права и обязанности отеля:

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить потребителю номер в отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню;
- посетить номер в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения порядка проживания, общественного порядка, правил пользования бытовыми и сантехническими приборами;
- переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения.

7.2. Отель обязан:

- в случае переселения гостя в другой отель предоставить ему бесплатно автомобиль для его транспортировки в этот отель;
- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой номер без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- хранить забытые гостем вещи в течение трех месяцев, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах;
- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля;
- не проводить шумных мероприятий во дворе отеля после 23:00.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ЖИВОТНЫМИ

1. Общие условия:

1.1 В Гостинице совместно с Гостем могут проживать домашние животные: кошки или собаки декоративных пород весом до 5 кг. (далее – животные), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании – животное). Без согласия администрации проживание Гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

1.2 При поселении в Отель с животным, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.

1.3 Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Едиными ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

1.4 Владелец животного должен в обязательном порядке при бронировании номера известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать с питомцем. Гость обязан сообщить сведения о животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).

2. Права и обязанности гостей:

2.1 Гость должен иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и подстилку/коврик для его сна.

2.2 Для кормления животного Гость должен привезти с собой специальную посуду. При необходимости возможно предоставление мисок для воды и еды. Гость должен уведомить об этом сотрудника службы приема и размещения при оформлении заезда в отель.

2.3 Для оправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.

2.4 Гость должен выгуливать собак только в ошейнике и на поводке.

2.5 Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички, указанные услуги и работы осуществляться не будут.

2.6 Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Гостиницы.

2.7 Запрещено кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Гостинице, кроме специально предоставленного при заезде.

2.8 Запрещено вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти животных в номере.

2.9 Запрещено оставлять животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки).

3. Права и обязанности отеля:

3.1 Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Гостинице владелец питомца полностью берет на себя.

3.2 Владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Гостиницы. В случае причинения ущерба животным Отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

3.3 Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Отеля, а также причинение вреда здоровью последних, так же несет владелец животного.

3.4 В момент выезда сотрудники службы гостиничного хозяйства осматривает номер. В случае, если номеру Гостиницы нанесен какой-либо ущерб, сотрудник службы гостевого сервиса составляет Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества в соответствии с прейскурантом.

3.5 Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с животным в случае:

- Нарушения настоящих Правил.
- Агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного, мешающего другим гостям отеля.