

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «КРИСТАЛЛ»

Настоящие Правила проживания в отеле «Кристалл» (далее — Отель) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и действуют с 01 января 2026 года.

1. Общие положения

- Отель работает круглосуточно.
- Размещение граждан Российской Федерации осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с гл. IV п.п.18, 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912.
- Размещение иностранных граждан или лиц без гражданства осуществляется при условии предъявления таким гражданином паспорта, визы (при необходимости) и миграционной карты, разрешения на временное проживание лица без гражданства.
- Размещение гражданина РФ, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и только в сопровождении родителей (законных представителей), либо при наличии согласия законных представителей.
- В момент заселения гость обязан произвести 100 % оплату за предполагаемый срок проживания.

2. Условия бронирования

- Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным.
- Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе в электронной форме), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, путем направления

соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, либо совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение гостиничных услуг, включая внесение оплаты.

- Отель вправе заключать договор на бронирование мест как путём составления документа, подписанного сторонами, так и путём принятия заявки на бронирование, переданной посредством почтовой, телефонной или электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя)

- (тел.: +7 (843) 515-71-57, e-mail: info@crystal-kazan.ru).

- Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

- Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает плату за услуги средства размещения в полном размере.

- В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора, опоздания или незаезда заказчика (потребителя) с заказчика взимается плата за номер в размере первых суток.

- При бронировании, либо при заселении без предварительного бронирования потребитель выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера соответствующей категории остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

3. Порядок оплаты, расчётный час и условия проживания

- Оплата проживания и дополнительных услуг осуществляется по свободным (договорным) ценам, утверждённым руководством Отеля.

- Оплата проживания и дополнительных услуг производится в рублях Российской Федерации наличным и безналичным способом, включая оплату банковскими картами.

- Номер предоставляется Гостю при 100 % оплате стоимости первых суток проживания в момент заселения.

- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчётным часом: заезд — с 15:00, выезд — до 12:00 часов по местному времени. При проживании продолжительностью не более 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от фактического времени заезда и выезда.

• В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

- при заезде с 00:01 до 02:59 часов — 100 % стоимости полных суток проживания;
- при заезде с 03:00 до 12:00 часов — 50 % стоимости полных суток проживания
- при заезде с 12:01 до 15:00 часов — без дополнительной оплаты.

Ранний заезд заранее не бронируется.

• В случае задержки выезда, при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 20:00 часов — 50 % стоимости полных суток проживания;
- после 20:00 часов — оплата за полные сутки проживания.

Поздний выезд заранее не бронируется.

• В случае необходимости продления проживания потребитель обязан обратиться в Службу приёма и размещения не позднее чем за 2 часа до установленного расчётного часа. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров и оплачивается в размере 100 % стоимости продлеваемого периода.

• Проживание детей в возрасте до 6 лет включительно без предоставления дополнительного места осуществляется бесплатно.

• Посещение номеров посторонними лицами допускается с 08:00 до 22:00 при обязательном уведомлении администратора и предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя.

• После 22:00 дополнительное лицо считается проживающим в номере независимо от продолжительности пребывания и подлежит оплате в размере 1800 (одна тысяча восемьсот) рублей за сутки с человека.

• Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приёма и размещения.

• Отель не вправе оказывать дополнительные услуги за плату без согласия заказчика (потребителя). Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг.

• Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня. Досрочная смена постельного белья и полотенец производится за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

4. Услуги, предоставляемые без дополнительной оплаты:

- доставка корреспонденции в номер, адресованной потребителю, по ее получении;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- пользование тонометром;
- предоставление швейного набора:
- предоставления щетки для одежды;
- предоставление открывалки для бутылок.

5. Обязанности Заказчика (потребителя)

• Заказчик, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб, нанесенный имуществу отеля, а так же несет ответственность за иные правонарушения. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному прейскуранту;

- Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги;
- Соблюдать тишину и покой;
- Соблюдать порядок и чистоту;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- Покидая номер необходимо закрыть водопроводные краны, окна;
- Регистрировать приходящих посетителей гостя в течение дня;
- Регистрировать личный автотранспорт, в случае пользования бесплатной парковкой;

• По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер своевременно, произвести полный расчет за предоставленные услуги, сдать номер и ключ-карту администратору службы приема и размещения;

• Пользоваться электроприборами, выданные только службой приема и размещения

• При потери ключ-карты от номера, Гость обязан возместить потерю ключ-карты в размере 300 (триста) рублей, оформив документально на ресепшн.

• При использовании камеры хранения, забрать вещи до 22.00 дня оставления вещей.

6. В отеле запрещается:

С целью обеспечения в отеле порядка и безопасности гостей, в отеле запрещается:

- Приглашать в номер посторонних лиц, оставлять гостей одних в номере, передавать ключ-карту от номера, оставлять дверь номера открытой;
- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества, оружие;
- Пользоваться нагревательными приборами (в т. ч. электрочайник, утюг, обогреватель, кроме тех, которые предоставлены Вам в отеле);
- Переставлять мебель в номере;
- В гостинице запрещено размещение с животными и птицами. За данное нарушение штраф (оплата за генеральную уборку и химчистку мебели номера) в размере 5000 (пять тысяч) рублей за каждый факт нарушения.;
- Категорически ЗАПРЕЩЕНО КУРИТЬ. За данное нарушение штраф (оплата за генеральную уборку номера) в размере 3000 (три тысячи) рублей за каждый факт нарушения.
- Нарушать покой других гостей, создавая шум;
- Находиться в нетрезвом виде;
- Применять нецензурные выражения;
- Приглашать дополнительных гостей в номер после 22:00 без оплаты и регистрации;
- Распивать собственные спиртные напитки, а так же употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей).

7. Ответственность Отеля

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты;
- Предоставлять по требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у администратора службы приема и размещения;
- Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение воды, света, тепла), но обязан информировать гостей заблаговременно по возможности.

8. Дополнительная информация об условиях проживания

- ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в размещении в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

- ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил, а также при несвоевременной оплате услуг Отеля.

- Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (стоимость последующих оплаченных суток).

- В случае истечения оплаченного срока проживания при отсутствии Гостя по месту проживания и при условии, что проживание не продлено и не оплачено в установленный срок, администрация Отеля вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере, и освободить номер. Денежные средства, драгоценные металлы и ценные документы помещаются на бесплатное хранение в сейфовую ячейку Службы приёма и размещения. Остальные вещи передаются в Камеру хранения забытых и найденных вещей Хозяйственной службы.

- Порядок хранения и получения имущества из Камеры хранения забытых и найденных вещей утверждён администрацией Отеля и предоставляется по запросу в Службе приёма и размещения.

- Администрация Отеля отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством РФ. Денежные средства, документы и иные ценности рекомендуется хранить в индивидуальных сейфах, находящихся в номерах.

- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ незамедлительно уведомляет владельца, если он известен. Забытые вещи (кроме продуктов питания) хранятся ОТЕЛЕМ в течение трёх месяцев, ценные вещи и крупные суммы денежных средств — в течение одного года, после чего ОТЕЛЬ вправе распорядиться ими в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Забытые продукты питания уничтожаются немедленно.

- Гость уведомлён и не возражает против использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и санитарных комнат) систем видеонаблюдения, установленных в целях обеспечения безопасности проживающих и сохранности имущества.



HOTEL CRYSTAL

- В случае нарушения настоящих Правил администрация Отеля оставляет за собой право досрочного прекращения проживания Гостя с учётом фактически понесённых Отелем убытков.

- При разрешении спорных и конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 и «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».