

Утверждаю:  
Исполнительный директор ООО «Матур»  
Гадзаова И.С.  
«09» декабря 2016 г.

***Правила заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг) в гостинице «Островский»***

***Уважаемый Гость!***

Мы рады приветствовать Вас в гостинице «Островский» и благодарим за то, что Вы выбрали для проживания в городе Казань наш Отель. Администрация и персонал гостиницы приложат все усилия для того, чтобы Ваше пребывание здесь было приятным и комфортным, а время, проведенное в нашем городе, оставило в Вашей памяти только положительные впечатления.

Во избежание затруднений при пользовании гостиничными услугами предлагаем Вам ознакомиться с Правилами заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг) в гостинице «Островский».

***1. Условия бронирования***

1.1 Администрация гостиницы осуществляет круглосуточное бронирование номеров. Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения (тел. +7(843) 202-20-89 e-mail: reservation@ostrovsky-hotels.com) или через веб-сайт гостиницы.

Внимание: При бронировании номеров через сайт просьба указывать не только номер телефона, но и адрес электронного почтового ящика. В случае если Ваш телефон не работает или временно находится вне зоны доступа, администратор гостиницы отправит подтверждение на Ваш e-mail!

Указанные формы передачи информации применяются и для внесения изменений и дополнений в уже подтвержденную заявку. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом, осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника службы продаж или администратора гостиницы. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

1.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

1.3 Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Для бронирования юридическими лицами:

Заявка на бронирование номеров в гостинице 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.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);

- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

При последующем изменении заявки на бронирование потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 6 номеров, и за сутки - при размещении до 6 номеров, в противном случае администрация гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

1.4 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 в размере стоимости одних суток проживания гарантируем за каждый неиспользованный номер».

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 в размере стоимости одних суток проживания гарантируем за каждый неиспользованный номер».

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостиницы, не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

1.5 Статус заявки на бронирование:

- заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от специалистов отдела бронирования или администратора гостиницы с указанием причины отказа.
- заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от специалистов отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.
- заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения от специалистов отдела бронирования с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

**Гарантированное бронирование** - заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены.

При гарантированном бронировании производится 100 % предоплата стоимости за весь период проживания или 100 % предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного периода проживания.

При данном бронировании гостиница гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и незаезда гостя, гостиница не возвращает денежные средства в размере равном стоимости проживания первых суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

**Негарантированное бронирование** - заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не приехал до 18:00 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя.

1.6 Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в гостиницу посредством телефонной (+7(843) 202-20-89) или электронной (reservation@ostrovsky-hotels.com) связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда, если иные сроки не установлены договором.

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

- при негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 18:00 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест и при оплате гостем простоя номера (в размере равном стоимости проживания одних суток по подтвержденному тарифу).
- при гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в гостиницу не позднее, чем за сутки до даты заезда (если иной срок не установлен договором), с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников отдела бронирования или администратора гостиницы.

#### 1.7 Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения о возврате денежных средств (неустойка за аннуляцию брони устанавливается в договоре).

### **2. Предоставление гостиничных услуг и условия поселения. Порядок оплаты**

2.1 Режим работы гостиницы «Островский» - круглосуточный.

2.2 Единый расчетный час - 14 часов текущих суток по местному времени (время заезда).

2.3 Номерной фонд гостиницы предназначен для временного проживания гостя на срок, согласованный с Администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока гость должен освободить занимаемый номер. При желании продлить срок проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени (время выезда). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.4 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов государственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.5 Заселяясь в гостиницу гость дает согласие на обработку своих персональных данных и подтверждает это письменно в «карте гостя». Персональные данные гостя используются строго для подготовки на поселение в гостинице и не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.6 Гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю. С согласия гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.7 Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении следующих документов:

для граждан Российской Федерации - действующего оригинала паспорта гражданина Российской Федерации (при предъявлении копии паспорта в поселении Вам будет отказано), свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (постановление Правительства Российской Федерации № 9 от 15.01.2007 года «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом.

иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

для военнослужащих - военного билета либо офицерской книжки, подтвержденного командировочным удостоверением.

2.8 К поселению не допускаются лица, не достигшие 18 летнего возраста без сопровождения взрослых.

2.9 Если размещение гостя происходит до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в таком случае в следующем порядке:

- При заезде гостя в период с 0-00 до 8-00 взимается плата равная половине стоимости забронированного (оплаченного) номера без учета стоимости завтрака;
- При заезде гостя в период с 08-00 до 14-00 взимается почасовая оплата от стоимости забронированного (оплаченного) номера без учета стоимости завтрака.

Предоставление номера для раннего заезда возможно только при наличии свободных номеров.

2.10 В случае если гость при наступлении расчетного времени выезда продолжает проживать в гостинице (при наличии такой возможности), плата за проживание взимается в следующем порядке:

- При выезде гостя в период с 12-00 до 18-00 после расчетного часа - взимается почасовая оплата от стоимости забронированного (оплаченного) номера;
- При выезде гостя в период с 18-00 до 24-00 после расчетного часа - взимается плата равная половине стоимости забронированного (оплаченного) номера;
- При выезде гостя после 24-00 взимается плата равная полной стоимости забронированного (оплаченного) номера.

В случае продления проживания в гостинице гость оплачивает 100 % стоимости проживания за продленный период.

2.11 По просьбе проживающих, с согласия Администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов, для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации паспорт и получить гостевую карту. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата – от 200 до 1 500 рублей с человека, (постельные принадлежности не предоставляются) согласно утвержденного в гостинице «Островский» тарифа.

2.12 Дополнительные услуги предоставляются гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

2.13 Гостиница предоставляет гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление чайника, принадлежности для глажки белья, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов.

2.14 За проживание детей в возрасте до 7 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.15 Гостиница при наличии возможности, может предложить дополнительное место за дополнительную плату, в соответствии с действующим тарифом.

2.16 При проживании гостя в гостинице более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на вторые сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной платы.

2.17 Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручку двери снаружи табличку с надписью: «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись: «Прошу убрать!». Такую табличку гость может повесить, если он считает, что номер требует уборки. Текущая уборка в номерах производится с 12.00 до 19.00 часов.

2.18 При выезде из гостиницы гостю необходимо сообщить о времени выезда дежурному администратору, не менее чем за один час, сдать дежурному администратору ключ от номера. Произвести окончательный расчёт у стойки дежурного администратора за проживание и оказанные дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры за исключением звонков внутри гостиницы.

### **3. В обязанности гостя входит**

3.1 Соблюдать настоящие Правила проживания в гостинице «Островский».

3.2 Соблюдать чистоту и порядок в номере гостиницы и на прилегающей к гостиничному комплексу территории.

3.3 Возместить ущерб в случае утраты, порчи или повреждения имущества гостиницы в порядке, предусмотренном действующим законодательством с обязательным составлением письменного документа. Размер такого ущерба определяется стоимостью поврежденного имущества согласно утвержденному руководителем предприятия тарифу.

3.4 Строго соблюдать Правила пожарной безопасности. .

3.5 Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные гостиницей дополнительные услуги.

3.6 По истечении оплаченного срока проживания - освободить занимаемый номер.

3.7 Гость несет полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им карту гостя и ключ от номера.
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией гостиницы.
- совершать действия, нарушающие покой гостей, проживающих в соседних номерах.
- хранить взрывчатые, токсичные и легко воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть. Оружие, как и другие ценные вещи необходимо хранить в сейфе.
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении своих служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, хранить и употреблять наркотические и психотропные средства.
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией.
- курить в номере и других помещениях гостиницы. Курить разрешено в специально оборудованном месте, расположенном во внутреннем дворе гостиницы. За нарушение настоящего пункта Правил проживания с гостя может быть взыскана неустойка в размере 1 500 рублей.

### **4. Обязанности гостиницы**

4.1 Гостиница обеспечивает заявленное качество предоставляемых услуг.

4.2 Гостиница обеспечивает безопасность гостей.

4.3 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» гостиницы.

4.4 Незамедлительно рассматривает требования и жалобы гостей.

### **5. Прекращение проживания Гостей в гостинице.**

#### **Отказ в поселении**

5.1 Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда.

5.2 Если гость нарушает внутренние правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

5.3 Администратор имеет право отказать в поселении или осуществить выселение гостя в случаях, когда:

- у гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные.
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимом объеме.
- гость отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в гостинице (место курения и т.д.).
- гость не дает согласие на обработку своих персональных данных.

#### **6. Дополнительная информация об условиях проживания**

6.1 В случае истечения срока проживания гостя в гостинице и при отсутствии гостя по месту проживания с 14:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе содержания помещений», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы содержания вещей номерного фонда.

6.2 Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей» утвержден руководителем предприятия, и находиться в «Службе приема и размещения».

6.3 Гостиница, в соответствие со ст.925 Гражданского кодекса Российской Федерации несет ответственность за сохранность вещей гостя за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.4 Администрация гостиницы не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения». Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом их владельца, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем в гостинице вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег подлежат хранению до 1 года (согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей»).

6.5 Территория гостиницы, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

6.6 На территории гостиничного комплекса фото- и видеосъемка запрещена без согласования с Администрацией гостиницы.

6.7 В случае возникновения жалоб со стороны гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

6.8 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения гостей и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

6.9 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

#### **Коллектив гостиницы «Островский» желает Вам приятного отдыха!!!**

• Правила проживания в гостинице «Островский» разработаны на основе Федерального закона «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г., а также положений иных документов.

Approved by:  
Executive Director of LLC "Matur"  
\_\_\_\_\_  
Gadzaova I.S.  
"15" January 2016

***Terms of the settlement and accommodation (hotel services) in the hotel "Ostrovsky"***

***Dear Guest!***

We welcome you to "Ostrovsky" hotel and thank you for choosing to stay at our hotel in Kazan. The administration and staff of the hotel will make every effort to make your stay pleasant and comfortable, and the time spent in our city, left a positive experience in your memory. To avoid difficulties during using hotel services, offer you to get acquainted with the rules of settlement and accommodation (hotel services) in the hotel "Ostrovsky."

***1. Booking Conditions***

1.1 Hotel Administration provides room reservations around the clock. Bookings are accepted from businesses and individuals in writing by the mail, email or fax, as well as by direct appeal to the reception (tel: +7 (843) 202-20-89 e-mail: reservation@ostrovsky-hotels.com) or through the hotel's website.

Note: When you booking by the website, please indicate not only the phone number, and address of the electronic mailbox. If your phone does not work or is temporarily out of reach, the hotel manager will send a confirmation to your e-mail!

These forms of information transmission and used to make changes and additions to the already confirmed the application. Changes considered to be confirmed after receiving a guest (the person performing the booking) written confirmation of employee sales service or a hotel administrator. The hotel can refuse a request to amend, if possible.

1.2. When booking rooms with free or settlement guest rooms choose a category, and the right to choose a specific number belonging to this category is for the hotel in advance.

1.3 The information required for the reservation.

Для бронирования физическими лицами:

- surname, name and patronymic of the guest (s);
- The date and time of arrival and departure;
- category and number of rooms;
- method of payment;
- contact information (phone, e-mail address).

For reservations to legal entities:

Application for reservation of rooms in a hotel made on the letterhead of the organization with the obligatory indication of the details (full name, legal and postal address, TIN, KPP, the current account) signed by the head or other authorized representative of the organization.

The application must include:

- surname, first name, middle name guest (s);
- the date and the exact arrival and departure time;
- category and number of rooms;
- form of payment (by bank transfer, credit card, cash);
- contact person (phone, fax, e-mail address).

If you later change bookings consumer information provided by the hotel no later than three days prior to the date of settlement when placing more than 6 rooms, and a day - Up to 6 rooms, otherwise the administration of the hotel can not guarantee availability.

1.4 If payment is made by cash or by guest credit card, you need to in the application, it was stated: "In case of no-show or late cancellation booking (less than one day) payment equal to the cost of one night stay guarantee for each unused number."



In the event that payment will be made by wire transfer, it is necessary that in the application, it was stated: "Payment by bank transfer is guaranteed. In case of no-show or late cancellation booking (less than one day) payment equal to the cost of one night stay guarantee for each unused number. "

A bank transfer payment must come to the bank account of the hotel, no later than one day prior to arrival. If payment is not made by wire transfer, by written agreement of the parties may change the form of payment at the cash, otherwise the hotel reserves the right to cancel the reservation and / or refuse the guest in the population.

#### 1.5 Status of bookings:

- the application is considered unconfirmed, upon written or oral notice from specialists reservations department or reception of the hotel, indicating the reasons for refusal.
- the application is considered not confirmed, if you have not received a written or oral confirmation from the booking department specialists in the period of more than 24 hours of submitting the application.
- the application is considered confirmed after receiving a written confirmation from the specialist department of reservation with the reservation number.

Confirmed applications have 2 status:

**Guaranteed reservation** - application receives this status, if the services are pre-paid.

With guaranteed reservation 100% prepayment cost per stay or 100% prepayment for the first night post-paid upon arrival unpaid period of stay.

When booking this hotel, guarantees the provision of accommodation for the duration of the paid period. The number will be reserved for 1 day (until 12:00 am the next day), regardless of whether or not a guest arrived. In the case of preservation of armor and no-show, the hotel does not return cash in the amount equal to the cost of the first night stay in the room category on the confirmed rate.

**Non-guaranteed reservation** - the application receives this status, if the services are paid for on arrival. If the guest has not arrived before 18:00 pm of the current day, the reservation is automatically canceled without prior notice guest.

#### 1.6 Cancellation (cancellation) reservation.

Cancellation occurs only at the initiative of a natural or legal person in charge of the booking. For canceled reservation should contact the hotel by telephone (+7 (843) 202-20-89) or email (reservation@ostrovsky-hotels.com) due no later than one day prior to arrival date, unless other terms are established by the contract .

Cancellations on the day of the expected arrival is carried out according to the status of the application:

- non-guaranteed reservations cancellation of reservation is made at 18:00 of the current day without prior notification guest (s), if the guest (s) are not registered (-is) at the hotel prior to this time. Restoring canceled the reservation and check-in later hours cancellation is possible subject to availability and upon payment of the guest rooms are idle (in the amount equal to the cost of living one day at a confirmed rate).
- Cancellation of guaranteed reservation only takes place on the initiative of a natural or legal person in charge of the booking. To do this, you must appeal to the hotel no later than one day prior to arrival (unless otherwise provided by the contract), with a written request for cancellation with the reservation number. Reservation is considered canceled upon receipt of written confirmation of the cancellation of the reservation staff or the hotel manager.

#### 1.7 Refunds.

If the application is canceled (changed) in accordance with this Regulation, the refund is made after a written request for the return of funds (penalty for cancellation of the reservation is established in the contract).

## ***2. Provision of hotel services and settlement terms. Payment order***

2.1 Mode of hotels "Ostrovsky" - non-stop.

2.2 Check-in time - 14 hours of the current day local time.

2.3 Types of rooms of the hotel is designed for temporary accommodation of guests for the period agreed upon with the management of the hotel. At the end of the agreed period the guest must vacate the room. If you wish to prolong the stay the guest must inform the administrator of the hotel no later than 2 hours before check-out time - 12 hours, local time (time of departure). Extending the period of residence in the same issue is possible only in the absence of his confirmed reservation in favor of third parties.

2.4 The right to an extraordinary hotel accommodation is subject to availability are:

- Heroes of the Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, full holders of the Order of Glory; prosecutors, law enforcement officers, the judiciary, tax authorities, employees of federal bodies of Government Communications and Information (in the performance of their duties);
- disabled persons of 1st group and the person accompanying them (not more than one person); other categories of citizens in accordance with the current legislation of Russian Federation;

Participants of the Great Patriotic War, invalids of the 2nd and 3rd groups and persons accompanying them, settled in a hotel in the first place, as the release sites.

2.5 Populate the hotel guest consents to the processing of their personal data and confirm this in writing to the "guest cards". Personal data are used strictly for guests preparing to settle in the hotel and are not subject to transfer to third parties, except as required by applicable law.

2.6 The guest is obliged to pay for hotel services and other commercial services in full after their delivery to the consumer. With the consent of the guest payment of hotel services can be made at the conclusion of the contract in full or in part. In carrying out calculations with consumers performer produces consumer sales receipt or document issued on the letterhead of the strict reporting.

2.7 Settlement (shares) in the hotel guests carried out upon presentation of the following documents:

- for Russian citizens - acting of the original passport of the citizen of the Russian Federation (upon presentation of a copy of the passport in the settlement you will be refused), birth certificate - for persons under 14 years of age;
- for foreign citizens arriving to the Russian Federation in a manner not requiring a visa:
- the passport of a foreign citizen or any other document established by federal law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of the foreign citizen (Art. 10 FZ-115 of 25.07.2002, "On Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation" );
- migration card with a mark of authority of border controls on entry of foreign citizens in the Russian Federation or with the mark of the territorial body of the federal executive authority in migration sphere of extradition to the foreign national of the migration card.

The period of temporary stay in the Russian Federation of a foreign citizen who has arrived in the Russian Federation in a manner not requiring a visa can not exceed ninety days, except in cases "On Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation" of 25.07.2002 stipulated years of FZ-115 . In these cases, the foreign national must submit documents proving the extension of stay in the Russian Federation (the work permit, a temporary residence permit, residence permit, etc.).

- foreign citizen arrived in the Russian Federation in a manner requiring a visa:
- the passport of a foreign citizen or any other document established by federal law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of the foreign citizen (Art. 10 FZ-115 of 25.07.2002, "On Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation" );
- migration card with a mark of authority of border controls on entry of foreign citizens in the Russian Federation or with the mark of the territorial body of the federal executive

authority in the field of migration for the extradition of this foreign citizen of this migration card;

- document confirming the right to stay (reside) in the Russian Federation (visa, temporary residence permit, residence permit, etc.) (Government Resolution № 9 from 15.01.2007, "On the order of the migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation).

The period of temporary stay of foreign citizens in the Russian Federation in a manner requiring a visa, determined by the term of the visa issued to him, except in cases stipulated by the Federal law.

- foreigner is a stateless person, makes one of the documents:
- a document issued by a foreign state and recognized in accordance with the international treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of the person without citizenship;
- a temporary residence permit;
- residence;
- for the military - a military officer or a ticket book confirmed travel documents.

2.8 To the settlements is not allowed to persons under 18 years of age unless accompanied by an adult.

2.9 If the guest accommodation comes to the set check-in time for the accommodation fee is charged in this case as follows:

- At check-in during the period from 0-00 to 8-00 will be charged equal to half the value of the booked (paid) numbers, excluding the cost of breakfast;
- At check-in during the c 08-00 to 14-00 hourly pay of the cost of the booked (paid) numbers, excluding the cost of breakfast.

Providing room for early check-in is possible only upon availability.

2.10 In the event that a guest upon the occurrence of the estimated departure time continues to stay at the hotel (subject to availability), for the accommodation fee is charged in the following order:

- On leaving guests in the period c 12-00 to 18-00 after checkout time - hourly pay of the cost of the booked (paid) number;
- When leaving the guest in the period from 18-00 to 24-00 after checkout time - will be charged equal to half the value of the booked (paid) numbers;
- When leaving the guest after 24:00 will be charged equal to the total cost of the booked (paid) numbers.

In case of extension of stay in hotel guest pays 100% cost of living for an extended period.

2.11 At the request of residents, with the consent of the Administration, may be finding other persons in the room from 07:00 to 23:00 hours, for this visitor must provide an administrator at the front desk, and a passport to get a guest card.

In case of delay the guest visitor in the room after 23:00 or wires in a registered guest of the hotel outside person at night (from 23:00 to 08:00 hours) of these persons should be issued on the shares, in the guest room. For such shares, will be charged - from 200 to 1 500 rubles per person (bedding not provided) according to the approved hotel "Ostrovsky" tariff.

2.12 Additional services are available for guests for a fee. For information about the list and the cost of additional services is provided "reception".

2.13 The hotel provides guests with no additional charge the following services:

- Call an ambulance;
- delivery to the room, received the guest's name;
- wake-up call;
- Providing a teapot, accessories for ironing, a set of dishes and cutlery;
- taxi;

- information about the schedule of trains and planes.

2.14 For the accommodation of children up to 7 years without a separate seat, will not be charged.

2.15 The hotel is subject to availability, can offer additional space for an extra fee, in accordance with the applicable tariff.

2.16 When a guest stays at the hotel more than 2 days, in all categories of rooms bed linen are changed on the second day from the date of arrival, towels are changed daily. At the request of a guest may be anticipatory change of bed linen and towels at no extra cost.

2.17 If a guest wants not to be disturbed, he can hang on the outside of the door handle plate with the inscription: "Do not bother!", Which is included in the equipment. On the reverse side of the plate carried the inscription: "Please remove!". This guest can hang a sign, if it considers that the number of required cleaning. Current rooms are cleaned from 12.00 to 19.00 hours.

2.18 When leaving the hotel, guests must inform about the time of check-out manager on duty, not less than one hour, pass the duty manager the room key. Make the final payment at the counter attendant administrator for accommodation and provide additional services, including local, long distance and international calls except for calls inside the hotel.

### ***3. The duties of the guest included***

3.1 Observe this Regulation stay at the hotel "Ostrovsky."

3.2 To observe cleanliness and order in the hotel room and adjacent to the hotel complex territory.

3.3 to pay damages in case of loss, damage or property damage to hotels in the manner prescribed by the current legislation with the mandatory drafting a written document. The size of the damage is determined by the value of the damaged property according to the head of the company approved tariff.

3.4 Strictly observe fire safety rules. .

3.5 Timely and fully pay all additional services provided by the hotel.

3.6 Upon expiration of the paid period of residence - to vacate the room.

3.7 The guest is solely responsible for the actions of the invited to his room visitors.

The hotel is prohibited:

- leave the room by unauthorized persons in his absence, and send them to the guest card and room key.
- staying with pets and birds without the consent of the Administration of the hotel.
- to commit acts that violate the peace of guests staying in adjacent rooms.
- Store explosive, toxic and inflammable materials, weapons, chemical and radioactive substances, mercury. Weapons, as well as other valuable items should be stored in a safe.
- openly wear any kind of civil service, military weapons, including the performance of their official duties, as well as special equipment funds.
- be in a state of alcoholic and narcotic intoxication, store and use narcotic and psychotropic drugs.
- drink alcohol and eat food in public areas of the hotel.
- use of heating devices, except for devices installed in the room.
- rearrange and move furniture without the consent of the Administration.
- smoke in the room and other areas of the hotel. Smoking is allowed in specially equipped place, located in the courtyard of the hotel.

For violation of this paragraph of the Rules of accommodation guest may be charged a penalty in the amount of 1 500 rubles.

### ***4. Duties of the hotel***

4.1 The hotel provides the claimed quality of services.

4.2 The hotel provides the security of the guests.

4.3 Provide full information about the services provided by the hotel, the form and order of their payment, place the information in the room "guest folder" or "reception" of the hotel.

4.4 promptly examine requests and complaints from guests.

### **5. Termination of stay of guests in the hotel.**

Refusal of settlement

5.1 Guest ceases to hotel accommodation with the advent of the departure date.

5.2 If a guest violates the internal rules of hotel accommodation and fire safety rules, resulting in material damage or creates a nuisance to other visitors to stay, the hotel has the right to refuse to carry out the settlement or eviction.

5.3 The administrator has the right to refuse to carry out the settlement or guest evictions in cases where:

- the guest no identity documents, documents are invalid or expired, it is suspected that the fake documents.
- There is no charge for the room in the prescribed manner and to the extent necessary.
- guest refuses to comply with these rules of hotel accommodation (smoking place, etc.).
- guest did not consent to the processing of their personal data.

### **6. Additional information on living conditions**

6.1 In case of expiry of the hotel guest's residence and in the absence of a guest in the residence from 14:00 to 23:00 or from 23:00 to 12:00 the day (if you stay for a prolonged and not paid on time), the hotel administration has the right to create commission and to make an inventory of the property which is absent in the room the guest vacate the room. Wealth in the form of cash, precious metals, valuable documents Administration puts on free storage in the safe deposit box, located in the "Service detention facilities", the other things are placed in the "Camera forgotten and found things" Service content items the number of rooms.

6.2 The order and rules of storage and acquisition of property from "the forgotten chambers and found things" confirmed head of the enterprise, and be in the "reception".

6.3 The hotel, in accordance with st.925 Civil Code of the Russian Federation is responsible for the safety of things guests except money, currency values, securities and other valuables.

6.4 Hotel Administration is not responsible for valuables not deposited in the safe deposit box, located at the "reception".

Guest, who discovered the loss, shortage or damage to their belongings, without delay, says the reception in the hotel in the "reception services and accommodation." Otherwise, the hotel is released from liability for failure to store things.

In case of forgotten things Hotel shall promptly notify the owner if the owner is known. The hotel keeps a forgotten thing a guest at the hotel for 3 months. Valuables, large sums of money to be stored up to 1 year (according to the "Regulations on the camera and found the forgotten things").

6.5 The area of the hotel, all entrances to it, internal stairs, hall controlled by CCTV. All the information recorded is recorded on digital media and stored. Video surveillance is carried out with a view to the safety of guests and their property and the property of the hotel.

6.6 In the territory of the hotel complex, photo and video shooting is prohibited without the consent of the Administration of the hotel.

6.7 In the event of complaints by guests Administration takes all possible measures to settle the conflict.

6.8 Guestbook is in the reception of guests, and issued the first request of the guest (except for persons who are in a state of intoxication).

6.9 In cases not covered by these Rules, the Administration and the visitor guided by the current legislation of Russian Federation.

***The team of the hotel "Ostrovsky" wishes you a pleasant stay !!!***

• Policies in the hotel "Ostrovsky" developed on the basis of the Federal Law "On Protection of Consumer Rights", "Rules of hotel services in the Russian Federation", approved by Government Resolution dated October 9, 2015 and the provisions of other documents.

