

**Правила проживания и
предоставления услуг в гостинице
«DION INN Hotel and SPA»**

Казань, 2025 год

1. Общие положения

Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице DION INN Hotel And SPA.

Настоящие правила разработаны на основании Постановления Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и иных действующих нормативных правовых актов Российской Федерации.

Гостиница соответствует категории **** (четыре звезды) в соответствии со свидетельством о присвоении гостинице категории №16/A010-00130-77/01238511 номер от 7 октября 2024 года, выданным аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц, ООО «Туристско-информационный центр (регистрационный номер аттестата аккредитации №A010-00130-77/01238511).

Основные термины:

«Гостиница» – принадлежащий ООО «Дион Медикал Групп» имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, имеющий официальное название «DION INN Hotel and SPA».

«Гость» – физическое лицо, прибывающее в Отель на основании Заявки на бронирование, потребитель услуг.

«Официальный тариф» – цена гостиничных номеров различной категории, установленная Администрацией Гостиницы на день подтверждения бронирования.

«Заявка на бронирование» – заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Гостиницы для Гостей общим количеством до 5 человек включительно, размещенная на фирменном бланке организации – Заказчика/ фирменном бланке Отеля, с указанием контактной информации, печатью и подписью организации – Заказчика, либо произведенная on-line на сайте <http://dioninn.ru/>.

В Заявке на бронирование в обязательном порядке указываются:

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

«Групповая заявка на бронирование» – заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Гостиницы при заезде не менее чем 6 номеров в течение 24 часов. Приложением к групповой заявке на бронирование является список гостей.

«Подтвержденное бронирование» – бронирование услуг Гостиницы, подтвержденное отделом бронирования/продаж Гостиницы.

«Гарантированное бронирование» – бронирование услуг, подтвержденное отделом бронирования/продаж, по которому Заказчиком произведена частичная или полная оплата.

«Закрытые даты» – периоды, на которые не распространяются действие любых скидок и действуют ограничения на продажу номеров и иных услуг Гостиницы, устанавливаемые администрацией Гостиницы.

«Ранний заезд» – прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда, который указан в подтверждении бронирования.

«Поздний выезд» – убытие Гостя после официального расчетного часа.

2. Условия бронирования и аннуляции

Забронировать номер в Гостинице может физическое лицо, достигшее 14-летнего возраста (при условии соблюдения правил, прописанных Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»), либо юридическое лицо путем:

- ~ бронирования номера на сайте <https://dioninn.ru/>;

~ подачи устной Заявки на бронирование по телефону: +7 843 580-44-44;

~ бронирование номера на сайтах специализированных агентств;

~ подачи письменной Заявки по официальным электронным адресам Гостиницы.

Дополнительная плата за услугу бронирования Гостиницей не взимается.

Счет на оплату услуг (для юридических лиц) и подтверждение бронирования будут направлены в течение 24-х часов после поступления Заявки на бронирование. При обнаружении ошибок или неточностей в подтверждении или в счете необходимо незамедлительно сообщить в отдел бронирования Гостиницы.

Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера или действуют условия Закрытых дат.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до заезда, если иное не предусмотрено условиями тарифа), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

3. Ценовая политика

Расценки на услуги, отраженные на рекламно-информационных материалах Гостиницы или СМИ не являются окончательными. Гостиница оставляет за собой право изменять официальные тарифы на свои услуги. С официальным тарифом можно ознакомиться на сайте <https://dioninn.ru/> или позвонив в отдел бронирования и продаж Гостиницы.

Тариф, указанный в подтверждении бронирования, является окончательным и не подлежит к одностороннему изменению.

Стоимость проживания дополнительного человека в номере без предоставления дополнительного спального места составляет 2000 рублей.

В случае задержки посетителей гостя или при проезде третьих лиц в номер в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов), Гостю необходимо внести оплату за дополнительного гостя и зарегистрировать посредством предъявления документов, удостоверяющих личность, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912.

Проживание детей в отеле осуществляется на имеющихся спальнях местах, дополнительные кровати не предоставляются. Дети до исполнения 7 лет проживают комплиментарно. Стоимость проживания детей от 7-ми до 12-ти лет составляет 750 рублей/ночь. Дети, достигшие 13-ти лет и старше, проживают по тарифу 2000 рублей/ночь.

Завтрак включен на каждого гостя, зарегистрированного в отеле.

Оплата услуг Гостиницы может быть произведена посредством безналичного перечисления средств на расчетный счет, наличными средствами в кассу или платежными картами. Все расчеты производятся в рублях. К оплате принимаются только карты, выпущенные на территории Российской Федерации: МИР, Visa, Master Card, Maestro, Union Pay.

4. Правила приема и размещения в Гостинице

Заселение потребителя осуществляется при наличии подтвержденного бронирования и оплаты при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

~ 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

~ временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее – согласие).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления оригинала

согласия и копии удостоверения личности законных представителей (одного из них).

Гость, являющийся иностранным гражданином/лицом без гражданства, при заезде в Гостиницу обязан предоставить документы необходимые для осуществления миграционного учета (национальный паспорт, визу (если требуется), миграционную карту и регистрацию с предыдущего места пребывания (при необходимости), в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 25.04.2024) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Подписывая регистрационную карту при заселении, Гость соглашается с настоящими Правилами.

Стандартное время заезда гостя в Гостиницу – 15:00, если в подтвержденной заявке не указано иное. В случае, если Гость прибывает в Гостиницу раньше времени, указанного в подтверждении бронирования, Гость будет размещен только при наличии свободных номеров с условием оплаты проживания согласно тарифу на заезд. Стоимость раннего заезда с 00:00 до 06:00 составляет 100% от стоимости от открытого тарифа, после 06:00 оплачивается 50% стоимости.

Стандартное время выезда Гостя из Гостиницы – официальный расчетный час 12:00. Стоимость позднего выезда с 12:00 до 17:00 составляет 50% от стоимости от открытого тарифа, после 17:00 оплачивается стоимость полной ночи.

В случае, если количество прибывших гостей и их сроки размещения в Гостинице не соответствуют подтвержденной Заявке на бронирование, Гостиница предпримет все необходимые меры для их размещения, но не может гарантировать предоставление номеров или спальных мест, помимо забронированных. Оплата дополнительно предоставленных номеров производится согласно тарифу Гостиницы, действующему на дату размещения.

Гость обязан в полной мере оплатить оказанные гостиницей услуги в период пребывания, либо в момент выезда из Гостиницы. При этом по просьбе Гостя ему может быть оформлен и предоставлен предварительный счет. При выезде гость подписывает окончательный счет.

Гость, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование:

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

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

~ несет ответственность за сохранность и целостность имущества в номере и территории Гостиницы, в период его проживания, а также за действия третьих лиц, находящихся в его номере. Размер ущерба порчи имущества устанавливается на основании действующего прейскуранта, находящегося на стойке регистрации.

Отель в праве отказывать в размещении лицам в нетрезвом состоянии.

5. Правила пребывания в Гостинице

Гости, пребывающие на территории Гостиницы обязаны:

~ обеспечивать сохранность занимаемого номера, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;

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

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

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

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

~ бережно относиться к объектам благоустройства, не допускать загрязнения территории Гостиницы;

~ соблюдать срок проживания, указанный в подтвержденной форме бронирования;

~ возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Гостинице по вине Гостя или третьих лиц, находящихся в его номере, подтвержденные документально.

В Гостинице запрещается:

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

~ пользоваться открытым огнем на территории Гостиницы;

~ нарушать покой проживающих в соответствии с Законом РТ №3-ЗРТ от 12.01.2010 г. «О соблюдении покоя граждан и тишины в ночное время», в период с 22:00 до 06:00 в рабочие дни и с 22:00 до 09:00 в выходные и нерабочие праздничные дни. В указанный период Гости обязаны соблюдать тишину;

~ содержание в номере и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных, за исключением собаки - поводыря;

~ курение табака и любых электронных устройств, выпускающих дым/пар;

~ распивать алкогольные напитки в общественных зонах Гостиницы, кроме зон общественного питания. В баре и ресторане допускается употребление напитков и продуктов питания, приобретенных на месте.

В целях обеспечения безопасности гостей общественные зоны гостиницы оборудованы системами видеонаблюдения. Видеонаблюдение не осуществляется в частных зонах и номерах гостиницы.

Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.

6. Порядок выезда из Гостиницы

Гость, указанный в подтвержденной Заявке на проживание, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа- 12:00.

Гостиница оставляет со собой право разрешить Гостю пребывание в номере после расчетного часа, исходя из наличия свободных номеров и при оплате дополнительного времени проживания, согласно официальному тарифу, действующему на дату продления проживания.

При отсутствии информации о продлении периода пребывания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются. Выезд Гостя из Гостиницы осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения после оплаты всех счетов и сдачи ключа от номера.

В случае, если после расчетного часа номер не был освобожден и Гостя нет в номере, Гостиница, при отсутствии возможности продления номера, имеет право самостоятельно собрать и спустить вещи Гостя в комнату хранения в присутствии минимум 2-х сотрудников и видеофиксации

В случае обнаружения забытых вещей в номере, администрация принимает меры по возврату их владельцам. Услуги курьерской доставки

оплачиваются гостем самостоятельно, при этом гость обязан проинформировать Службу приема и размещения Гостиницы и заполнить, необходимые для передачи вещей третьим лицам, документы. Забытые гостями вещи хранятся в Гостинице в течении 6-ти месяцев, по истечению которых не востребованные вещи могут быть уничтожены без возмещения Гостю каких-либо убытков. Продукты питания со вскрытой упаковкой и продукты, требующие хранения в холодильных камерах, не подлежат хранению и утилизируются немедленно.

7. Ответственность

Ответственным за соблюдение настоящих Правил является Гость, указанный в подтвержденной форме бронирования (подписавший регистрационную карту).

Гость обязан донести информацию, указанную в настоящих Правилах до сведения всех лиц, пребывающих с ним в гостинице.

Гостиница информируетGuestов о том, что вверенным на хранение имуществом, считается имущество, переданное Гостем на хранение в сейф для хранения ценностей, расположенный в Службе приема и размещения Гостиницы.

Гостиница не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.