



«Утверждаю»:

директор ООО «ГК «Россия»

В.Т. Просвирина
В.Т. Просвирина

«24» февраля 2021 г.
«24» февраля 2021 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Россия»

1. Общие сведения

- 1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ №1085 от 09.10.2015г.
- 1.2 Настоящие Правила регулируют отношения между гостиницей «Россия» и Гостями отеля.
- 1.3 Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стенде в зоне регистрации и в номерах отеля.
- 1.4 Выполнение настоящих Правил обязательно как для персонала отеля так и для Гостей.

2. Порядок предоставления услуг

- 2.1 Гостиница оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей в течении срока, оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2 Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, имеющие подтвержденное бронирование номера.
- 2.3 для получения номера Гости предоставляют следующие документы:
 - 2.3.1 Гражданин РФ предоставляет паспорт гражданина РФ, а лицо не достигшее 14-летнего возраста - свидетельство о рождении.
 - 2.3.2 Иностраный гражданин, прибывший в РФ предоставляет паспорт иностранного гражданина, миграционную карту с отметкой о въезде в РФ, документ, подтверждающий право на пребывание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство).
 - 2.3.3 Гражданин, являющийся лицом без гражданства предъявляет документ, признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
- 2.4 При оформлении проживания администратор осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту проживающего и ключ (электронный ключ), обеспечивающий доступ в номер.
- 2.5 Администратор вправе отказать в заселении в отель: лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность; лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 2.6 Режим работы гостиницы — круглосуточный.
- 2.7 Заезд в гостиницу осуществляется с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. К установленному времени заезда отель обязан предоставить подготовленный номер, соответствующий

забронированной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией отеля.

2.8 При заезде в период с 0-00 до 6-00 часов взимается плата 50% от тарифа за 1 сутки, при заезде с 6-00 до 12-00 часов — 25% от тарифа за одни сутки.

2.9 Официальный расчетный час при выезде Гостя — 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

2.10 По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер с уведомлением администратора отеля. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору до окончания расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров, при этом отель вправе предложить Гостю другой номер. В случае отсутствия свободных номеров отель вправе отказать в продлении проживания.

2.11 При продлении номера менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- с 12-00 до 18-00 часов - почасовая оплата стоимости номера;

- с 18-00 до 24-00 часов - 50% стоимости номера за сутки;

- при проживании после 24-00 часов взимается полная стоимость номера за сутки.

2.12 В случае гарантированного бронирования раннего заезда и/или позднего выезда стоимость услуг взимается в соответствии с правилами, установленными п.п 2.8, 2.11 настоящих Правил.

2.13 За преждевременный выезд, не оговоренный с отелем менее чем за сутки до выезда, взимается плата в размере стоимости номера за одни сутки.

3. Порядок бронирования

3.1 Бронирование номеров в гостинице осуществляется 24 часа в сутки посредством направления заявок на электронную почту manager@russiahotelvm.ru, по факсу 8(473)2554781, через корпоративный сайт www.russiahotelvm.ru, по телефону 8(473)2555898 или любым другим доступным способом связи.

3.2 Получив заявку администратор информирует клиента о наличии мест в гостинице, сколько стоит проживание и каковы условия оплаты, после чего бронирует номер.

3.3 Заявка считается подтвержденной после присвоения ей номера резервирования.

3.4 При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания.

3.5 В случае, если Гость при гарантированном бронировании не аннулировал бронь за одни сутки до даты заезда, не воспользовался услугой до 12-00 часов, следующего за днем запланированного заезда, бронирование аннулируется и с Гостя взимается плата за фактический простой номера в размере тарифа за 1 сутки проживания.

3.6 При негарантированном бронировании если гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 18-00 часов даты заезда по местному времени.

4. Порядок оплаты услуг отеля.

4.1 Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги отеля (завтрак входит в стоимость).

4.2 Оплата проживания и дополнительных услуг производится Гостем в полном объеме до момента выезда из отеля.

4.3 Оплата производится любым из перечисленных способов:

- наличными денежными средствами в кассу гостиницы;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет отеля).

4.4 Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление корреспонденции при ее получении;
- побудка к назначенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей;
- заказ такси;
- бесплатная парковка;
- беспроводный доступ в Internet;
- предоставление гладильной доски, утюга;
- пользование услугами тренажерного зала;
- предоставление дополнительных постельных принадлежностей детям в возрасте до 7 лет;

4.5 Гостю, по его желанию, оказываются следующие дополнительные услуги по ценам, в соответствии с действующим в отеле прейскурантом:

- аренда конференц - зала (при наличии свободного конференц-зала).
- предоставление дополнительного спального места.

5. Порядок проживания в отеле

5.1 Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

5.2 Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения в одном номере с родителями или другими сопровождающими лицами.

5.3 Гость обязан соблюдать установленные в отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.

5.4 Принимая в номере гостей, обязан зарегистрировать их в охранной службе гостиницы. При регистрации предъявляется документ удостоверяющий личность (паспорт). В ночное время (с 23-00 до 6-00) берется гостевой сбор 500 руб. за гостя.

5.5 Администрация отеля не несет ответственность за утрату Гостем денег, ценных бумаг и иных ценных вещей.

5.6 В случае обнаружения персоналом гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей или документов они помещаются в камеру хранения отеля и регистрируются в журнале забытых вещей. Срок хранения забытых вещей — 6 месяцев, после данного срока они утилизируются.

5.7 Парковка автотранспорта Гостя осуществляется на оборудованной парковке (при наличии свободных мест). Парковка не охраняется и администрация гостиницы не несет ответственность за сохранность автомобиля Гостя, за утрату имущества, оставленного в автомобиле.

5.8 В холле гостиницы и по периметру здания установлена система видеонаблюдения.

5.9 Отель обязан:

-информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе размещенных на территории отеля предприятий питания, конференц - зала;

- обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами;

- обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным требованиям, предъявляемым к гостиницам данной категории;

- обеспечить конфиденциальность информации о Госте и его персональных данных;

- своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере отеля.

5.10 Гость обязан:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля. В случае утраты или повреждения Гостем имущества должен быть готов добровольно возместить стоимость нанесенного ущерба;

- при обнаружении неисправностей в номере немедленно сообщить о них администрации гостиницы;

- при выходе из номера закрывать окна, перекрывать водопроводные краны, выключать электробытовые и осветительные приборы, закрыть входную дверь, а при выходе из здания гостиницы сдать ключ (электронный ключ) от номера администратору;

- пользоваться телевизором и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в отеле, уважать право других Гостей на отдых;

- допускать в номер работников службы эксплуатации и представителей администрации гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния помещения, санитарно - технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- бережно относиться к элементам благоустройства и озеленения, соблюдать чистоту на территории отеля;

- при выезде из отеля произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать ключ (электронный ключ) администратору гостиницы.

5.11 Гостю, проживающему в отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

- передавать ключи от номера посторонним лицам;

- приносить в гостиницу легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества загрязняющие окружающую среду;

-приносить в гостиницу огнестрельное оружие, при отсутствии на него соответствующего разрешения;

-держат в номере животных, насекомых, птиц;

- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;

- курить в помещении гостиницы и номерах (в том числе электронные сигареты). В случае нарушения данного запрета, быть готовым добровольно оплатить затраты по химчистке номера клининговой компанией.

- совершать действия, нарушающие тишину и покой гостей, проживающих в отеле, в ночное время с 22-00 до 8-00ч.

5.12 В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в отеле администрация вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом.

5.13 Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
