

# Правила предоставления услуг в гостинице

## «Астория»

Утверждено:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

М.П.

### Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в гостинице «Астория»! Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

**Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (далее – Постановление).**

### 1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.

- Режим работы Отеля - круглосуточный.
  - Посторонние лица, по просьбе проживающего и с уведомлением администратора, могут находиться в гостинице в период с 7:00 до 23:00 час на основании документа удостоверяющего личность посетителя. После 23:00 дополнительный человек считается проживающим в номере, независимо от количества времени, которое он находится в номере, и за его пребывание в номере производится доплата в соответствии с установленными тарифами.
- При заселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность , оформленного в установленном порядке, в том числе:
- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
  - г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

- Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".
- Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

## **2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.**

- Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. +7(843) 590 69 39, e-mail: astoriahotel@inbox.ru
- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания
- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется; В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
- При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 от даты заезда по местному времени.

## **3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ**

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором (Генеральным менеджером) Отеля.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.
- При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 13.00 до 12.00 при любом времени заезда.

**Время поселения в отель (check in time) – 13:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель**

**предоставляет поселение Гостю при гарантированном раннем заезде (с 6:00 до 12:00 ч.) взимается плата за половину суток от стоимости номера.**

- При продлении проживания после расчетного часа до 17:00 взимается почасовая оплата, после 18:00-23:00 – оплата взимается за половину суток проживания. При проживании не более суток (от 2-х часов) – оплата взимается за сутки вне зависимости от расчетного часа (кроме тарифа Дневной/Ночной).
- При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
- При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».
- Детям до 7 лет в Отеле предоставляется бесплатное проживание.
- Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
  - вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
  - побудка к определенному времени;
  - вызов такси
  - информация о расписании поездов и самолетов
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды
- При проживании Гостя в отеле более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится раз в двое суток. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.
- При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портье. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

#### **4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:**

- В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Директором прейскуранту.
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину;
- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

#### **5. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ**

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.
- Курить в номерах .
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля .

#### **6. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Обеспечивать безопасность
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

- ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 13:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля 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 помещений номерного фонда.
  
- ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- Администрация Отеля не несет ответственности 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 Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно "Положению о камере забытых и найденных вещей"
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

***Благодарим Вас за понимание  
и желаем приятно провести время в нашем отеле!***