



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ГОСТИНИЦА ВОЛГА"

инн 7708333923 кпп 770801001 окпо 32416191 огрн 1187746742260

107078, г. Москва, ул Большая Спасская 4, с.1
тел.: +7 495 783 91 00 | факс: +7 495 783 91 23

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Гостиница Волга»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 и законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2 Апарт-отель «Волга» (далее Гостиница) является имущественным комплексом ООО «Гостиница Волга», действующим на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ и соответствует категории «Три звезды».

1.3 Гостиница предназначена для временного проживания на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

1.4 Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

1.5 Размещение в Гостинице осуществляется на условиях предварительной оплаты всего запланированного периода проживания в полном объёме или частично, за наличный или безналичный расчёт в рублях, в том числе по кредитным картам.

1.6 Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

2. Бронирование Гостиницы

2.1. Бронирование (предварительный заказ) жилых номеров осуществляется в Гостинице путем принятия заявок на бронирование посредством факсимильной, почтовой, телефонной или иной связи.

2.2. В Гостинице применяются гарантированное и негарантированное бронирование:

– Гарантированное бронирование – это вид бронирования, при котором Гостиница ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. Бронирование Гостиницы гарантируется путем предоплаты или предоставления данных кредитной карты Гостинице и согласия гостя на списание средств со счета. При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции заказчиком бронирования Гостиницей взимается плата за простой номера при возврате заказчику произведенной им предоплаты, в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется в соответствии с условиями бронирования.

– Негарантированное бронирование – это вид бронирования, при котором Гостиница ждёт гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Размещение производится на общих основаниях при наличии свободных мест.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения заказчиком уведомления, содержащего сведения о номере бронирования, наименовании Гостиницы, госте, категории заказанного номера, об условиях бронирования, о сроках заезда и проживания, а также калькуляцию стоимости проживания в Гостинице.

3. Аннуляция забронированных номеров

3.1. В случае, если номера забронированы юридическим лицом, то последнее может производить аннуляцию забронированных номеров полностью или частично, либо сокращение сроков проживания не позднее, чем за 24 часа до заезда (выезда) гостей. Любое изменение, вносимое юридическим лицом в заявку, должно быть письменно подтверждено Гостиницей. В ином случае ранее подтвержденная заявка считается аннулированной с момента поступления изменений и осуществляется новое бронирование.

3.2. При сокращении заявленных сроков проживания гость должен уведомить об этом портье до расчётного часа дня планируемого выезда. Расчет стоимости проживания гостя на момент выезда производится в соответствии с п.2 раздела 5 настоящих Правил.

4. Порядок оформления проживания и предоставления услуг.

4.1. Размещение и оформление гостей осуществляется круглосуточно при наличии свободных номеров. Предусмотрен технологический перерыв в период с 23:40 до 00:40 ночи (ночной аудит) продолжительностью не более 40 минут.

4.2. Жилой номер предоставляется гражданам РФ при предъявлении документа, удостоверяющих личность: общегражданского паспорта РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет. Иностранцы граждане или лица без гражданства размещаются в Гостинице при предъявлении ими паспорта иностранного гражданина, вида на жительство в РФ, разрешения на временное проживание в РФ или удостоверения беженца. Для лиц, не являющихся гражданами РФ, помимо документа, удостоверяющего личность, необходимо предъявление визы и миграционной карты.

4.3. Номерной фонд Гостиницы включает в себя жилые номера категории «Корпоратив»; «Бизнес»; «Волга»; «Делюкс». Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условия проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «Три звезды».

4.4. В случае невозможности предоставления Гостиницей номера согласно условиям подтвержденной брони, Гостиница предоставляет клиенту номер более высокой категории без дополнительной оплаты сроком на одни сутки.

4.5. При поселении в Гостиницу гостю выдается на оплаченный срок проживания карточка гостя и электронный ключ.

4.6. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня.

4.7. Гостю без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг: проживание детей в возрасте до 6 лет включительно без предоставления дополнительного места, вызов скорой помощи, медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции по ее получении, побудка в определенное время, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, сейфы в жилых номерах, пользование услугами камеры хранения в период проживания в Гостинице. Хранение вещей в камере хранения день до заезда и день после выезда по письменному заявлению гостя в свободной форме с обязательным указанием его контактов.

4.8. Для организации безопасности проживания администрацией Гостиницы установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиницы осуществляется по карточкам гостя.

5. Оплата за проживание и услуги

5.1. Тарифы на размещение, форма оплаты, а также перечень услуг определяется Гостиницей и утверждается приказом по Гостинице, действующим на момент оказания услуг.

5.2. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Расчётным часом устанавливается для заезда – 14:00ч., для выезда - 12:00ч. При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

5.3. При размещении гостя в номере до расчетного часа (с 02:00ч. до 12:00ч.) плата за проживание взимается в следующем порядке:

– при негарантированном раннем заезде с 02:00ч. до 14:00ч. взимается плата в размере 50% стоимости номера за сутки. Услуга предоставляется при наличии свободных номеров.

– при гарантированном раннем заезде (подтвержденном при бронировании) с 02:00ч. до 14:00ч. гость оплачивает стоимость суточного проживания, предшествующего дате заезда;

5.4. В случае задержки выезда гостя после 12:00ч. плата за проживание взимается в следующем порядке:

–при выезде гостя до 18:00ч. взимается плата в размере 50% от стоимости номера.

–при выезде гостя после 18:00ч. взимается плата в размере 100% от стоимости номера.

5.5. В случае отказа гостя от проживания в течение 30 минут с момента заселения в номер, гостю возвращается полная стоимость номера. Возврат денежных средств гостю производится, если гость не воспользовался номером и после проведения инспекции номера в установленном порядке.

5.6. В случае отказа гостя от проживания позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6. Правила проживания

6.1. Гость обязан соблюдать Правила проживания и пользования гостиничными услугами, установленные Гостиницей.

6.2. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Гостинице, запрещается хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, уходя из номера, оставлять включенными электроприборы, накрывать чем-либо включенные торшеры и настольные лампы.

6.3. В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 12 и пунктом 3 части 7 статьи 19 Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях и жилых номерах Гостиницы запрещено. При курении в номере взимается оплата на его восстановление в размере 5000,00 руб.

6.4. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в гостинице не разрешается: проход на жилые этажи без карточки гостя, оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие, нарушать покой проживающих, нарушать санитарные нормы и общественный порядок.

6.5. На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров и туалетных кабин) видеокамер.

6.6. Посетители к гостям могут проходить в номер при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, с записью в книге гостей. Посетители могут находиться в номере с 11:00ч. до 23:00ч. В случае нахождения в номере после 23:00ч. посетитель должен оплатить проживание в размере стоимости дополнительного места в номере.

6.7. В Гостинице разрешено для гостей с ограниченными возможностями проживание с обслуживающими их нужды собаками - поводырями при соблюдении Правил нахождения животных в Гостинице.

6.8. Гостиница оставляет за собой право определять возможность гостей содержать домашнего животного в гостиничном номере в соответствии с Правилами нахождения животных в Гостинице (Приложение 1).

7. Права и обязанности гостей.

7.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации Гостиницы по своему выбору:

7.2. безвозмездного устранения недостатков;

7.3. равноценной замены услуги.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, гость обязан в соответствии с тарифами, установленными в Гостинице, возместить причиненный ущерб.

8. Обязанности и ответственность администрации гостиницы.

8.1. За сохранность ценных вещей Гостиница ответственности не несет.

8.2. При нахождении в номере имущества гостя более 2 часов после расчётного часа без оплаты в день окончания срока проживания и отсутствия гостя в это время в Гостинице или обнаружения забытых гостем вещей, администрация гостиницы создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в камеру хранения.

8.3. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница уведомляет об этом владельца вещей. Если владелец забытой вещи неизвестен, вещи помещаются на хранение в комнату хранения в отделе номерного фонда. Гостиница предпринимает меры для возвращения забытых вещей владельцу за счет владельца. По истечении 90 дней не востребованные вещи уничтожаются по акту.

8.4. В случае направления гостя в больницу Гостиница по согласованию с гостем или лицом, представляющим его интересы, освобождает номер и составляет опись вещей гостя и обеспечивает их сохранность или оставляет номер за гостем при условии оплаты.

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

8.6. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Гостиницы в срок не более месяца со дня их подачи.

Правила нахождения животных в Гостинице

1. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.
2. В Гостинице разрешено для гостей с ограниченными возможностями проживание с обслуживающими их нужды собаками - поводырями при соблюдении настоящих Правил нахождения животных в Гостинице.
3. Гостиница оставляет за собой право определять возможность нахождения домашнего животного в гостиничном номере. Под определение «домашнее животное» попадают породы животных весом до 7 кг и кошки.
4. При поселении в Гостиницу с домашними животными гость обязан ознакомиться с «Правилами нахождения животных в Гостинице» и поставить подпись, подтверждающую согласие с правилами.
5. Гости, прибывшие в Гостиницу с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.
6. Поселение с животным в номере допускается из расчета одно животное в номере.
7. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство:
 - по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, в здании и на территории гостиницы;
 - иметь специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;
 - иметь специальный лоток для кормления;
 - иметь специальный лоток для туалета.
8. Запрещается:
 - пользоваться с домашним животным лифтом Гостиницы;
 - выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах;
 - кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице;
 - оставлять при отсутствии специальной клетки домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере и на территории Гостиницы;
 - брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования;
 - находиться с животным без специального намордника для средних пород в общественных зонах отеля;
 - использовать для животных полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.
9. В случае порчи гостиничного имущества домашним животным, гостем возмещается ущерб по тарифам, установленным в Гостинице.
10. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным, в случае нарушения правил проживания (агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного).