



**Правила предоставления гостиничных услуг
в ООО «АКАР»
Велий Отель Суздаль**

601293, РОССИЯ, г. Суздаль,
ул. Ленина, д. 82
График работы: круглосуточно
Тел.: +7 49231 238 88 ,
E-mail: suzdal@veliy-hotels.com
Сайт: www.veliy-hotels.com

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в ООО «АКАР» Велий Отель Суздаль

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила проживания в ООО «АКАР» Велий Отель Суздаль осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ N 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ" и Законом РФ «О защите прав потребителей».

Режим работы Отеля - круглосуточный.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Сети или на ресепшн Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Тел: +7 (495) 150-28-28.

E-mail: reservation@veliy-hotels.com

2.2. 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.

2.3. 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 (до 12:00 по московскому времени), предоплата за 1 сутки проживания возврату не подлежит. Данное бронирование переходит в статус «негарантированное» и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.4. 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 автоматически аннулируется спустя 1 сутки с даты заезда.

2.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, Отель оставляют за собой право аннулировать данную бронь в 17:00 даты заезда (по московскому времени), предварительно уведомив Гостя.

Возмещение ущерба за простой номера в данном случае не применяется.

2.6. Условия бронирования, указанные в Разделе 2 настоящих правил, действуют при стандартных тарифах в Отеле. При бронировании по специальным тарифам (невозвратные, промо, ранее бронирование и т. п.) политика аннуляции, возмещения ущерба за простой может быть иной и прописывается отдельно к каждому такому тарифу.

3. **ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ В ОТЕЛЬ**

- 3.1. При заезде в Отель, Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно п. 8 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (далее по тексту именуемые – «Правила»), и вносит 100% предоплату за весь период проживания в Отеле.
- 3.2. Документами, удостоверяющими личность граждан, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего его личность на территории РФ;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорт, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного ФЗ или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид на жительство лица без гражданства.
- 3.3. Судьи, сотрудники ОВД, ФСБ, Федеральной пограничной службы РФ, прокуратуры, органов юстиции, таможи, налоговой полиции, внешней разведки, Федерального агентства правительственной связи и информации при президенте РФ, военнослужащие Вооруженных Сил РФ и других войск, находящиеся в командировке, регистрируются в Отеле по служебному и командировочному удостоверениям с указанием фамилии, имени, отчества и данных служебного удостоверения; (Приложение 1 к Приказу МВД России от 23 октября 1995г.№ 393).
- 3.4. Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.);
- 3.5. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование услугами ресторана, Room-Service, Лобби и иными услугами вносит депозит, сумма которого указана во внутреннем Приказе Отеля;
- 3.6. Командированные граждане для получения Счет-фактуры и Акта выполненных работ независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет) при поселении в Отель обязаны предъявить доверенность от работодателя;
- 3.7. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:
- Герои РФ и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
 - Участники Великой Отечественной войны;
 - Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
 - Работники прокуратуры, сотрудники ОВД, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

4. **ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ОТЕЛЕ**

- 4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в Отеле, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утверждённым Генеральным директором Отеля;
- 4.2. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени;
- 4.3. При предварительном 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 14:00 даты заезда, указанной в подтверждении бронирования, до 12:00 даты выезда, при любом времени заезда;
- 4.4. Время поселения в Отеле (Check-In Time) – 14:00. При заезде Гостя до указанного времени, Отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров;
- 4.5. При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда (с 07:00 до 14:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 07:00 - Гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере;
- 4.6. При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 17:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:
 - внесением депозита (наличный, безналичный расчет, оплата по ссылке);
 - предоставлением информации о своей кредитной карте (заполнением бланка «Letter of Approval»);
- 4.7. При заезде без предварительного бронирования:
 - при заезде с 14:00 до 23:59 – выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки;
 - при заезде с 00:00 до 06:00 – предоставляется поздний выезд до 23:59 текущих суток, и оплата взимается за сутки;
 - при заезде с 06:00 до 00:00 – выезд осуществляется в 12:00 следующих суток. При заселении в Отель в указанное время и выезде в 23:59 текущих суток оплата взимается за сутки.
- 4.8. При продлении проживания до 14:00 часов – плата не взимается, 2 часа дополнительного пребывания с 12:00 до 14:00 часов текущих суток включаются в цену номера при наличии свободных номеров;
- 4.9. Продление номера после первых суток проживания возможно минимум на 0,5 суток; При продлении проживания с 14:00 до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки; При продлении проживания с 18:00 часов текущих суток на любое количество часов следующих суток (до 12:00) – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки;
- 4.10. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость обязан обратиться на стойку Ресепшн за 2 часа до расчетного часа и произвести оплату 100% стоимости проживания. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров;
- 4.11. Отель предоставляет Гостям бесплатно следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование мед. аптечкой с целью оказания первой медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов.

4.12. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется на Ресепшне;

4.13. Размещение и питание детей в Отеле:

- Дети с 0 до 6 лет (включительно) размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется бесплатно. Детская кроватка предоставляется бесплатно. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором
- Дети с 7 до 13 лет (включительно) размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак предоставляется со скидкой 50 %. Обед и ужин предоставляются по полной стоимости, согласно прейскуранту Отеля. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором
- Дети с 14 лет размещаются по полным действующим тарифам Отеля на момент бронирования номера. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором.

4.14. 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 ежедневно по просьбе Гостя. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья с дополнительной платой, согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля.

4.15. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги ресторана, Room-Service, а также другие иные услуги, предоставленные им Отелем в период проживания, и сдает электронный ключ от номера на ресепшне. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита;

4.16. В случае отказа Гостя от размещения в день заезда возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Ресепшн в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером.

Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Ресепшн с целью отказа от номера от 30 минут до 1 часа после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 20% от стоимости номера в сутки.

Если Гость воспользовался номером и подошел к стойке Ресепшн с целью отказа от номера позднее 1 часа после поселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ В ОТЕЛЕ

- 5.1. Соблюдать Правила предоставления услуг, установленных в Отеле;
- 5.2. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно Прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля;
- 5.3. Соблюдать чистоту и порядок;
- 5.4. Соблюдать тишину в ночное время, с 23:00 до 7:00 (согласно ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 в ред. от 29.07.2017);
- 5.5. Соблюдать правила пожарной безопасности;
- 5.6. Покидая номер, закрыть окна, выключить свет и другие электроприборы;
- 5.7. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;
- 5.8. Посещение проживающихGuestов посторонними лицами без предъявления документов, удостоверяющие его личность, возможно только по просьбе самих Guestов и только в согласованное время - до 23:00 местного времени.
После 23:00 местного времени посетитель обязан предъявить документы, удостоверяющие его личность и получить карту Guestа на стойке Ресепшн.
При отсутствии у посетителей Guestа документов, удостоверяющих личность, Отель вправе без объяснения причин отказать в посещении проживающих Guestов посторонними лицами.

6. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 6.2. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера и карту Guestа;
- 6.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами допускается только по согласованию с руководством Отеля (п. 8 настоящего Стандарта);
- 6.4. 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 Guestов), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие должно храниться в сейфе;
- 6.5. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайник, кипятильник, плойка, фен и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере;
- 6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля;
- 6.7. Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с 01.06.14 курение в Отеле запрещено;
- 6.8. При установлении фактов курения на территории Отеля, потребитель обязан возместить расходы Отеля по уборке и очистке помещения от табачного дыма и последствий потребления табака, согласно Прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля;
- 6.9. Запрещается нарушать покой других Guestов, создавая шум;
- 6.10. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Guestов Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
- 6.11. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных зонах Отеля возможно только, если они были приобретены в ресторане или в Лобби баре Отеля.

7. ПРАВА ГОСТЯ

- 7.1. Гость имеет право выбрать для проживания любую категорию номера из доступных к продаже на момент обращения Гостя;
- 7.2. Гость имеет право использовать весь спектр бесплатных и платных услуг, предусмотренных правилами проживания и перечнем дополнительных услуг;
- 7.3. Гость имеет право переселиться в номер соответствующей категории при возникновении неисправимых технических неполадок (в течение 3 часов с момента предъявления претензии) или соответствующего уменьшения цены за проживание;
- 7.4. Гость имеет право вносить записи в «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн;
- 7.5. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ В ОТЕЛЕ

- 8.1. Размещение в Отеле, допускается только при наличии у владельца животного: паспорта и справки от ветеринарного врача о состоянии питомца и отметками о всех прививках. Справка должна быть выдана не более чем за неделю до предполагаемого заезда. Гость должен предъявить справку при поселении;
- 8.2. Стоимость проживания домашнего животного в номере соответствует стоимости дополнительного места в сутки, согласно прейскуранту Отеля;
- 8.3. При поселении в Отель с животным, Гость ознакомливается под роспись с «Правилами проживания с домашними животными»;
- 8.4. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима и тишины в номере, на территории Отеля;
- 8.5. На общественных территориях (коридоры и холлы), а также на парковке животное должно находиться в наморднике и на поводке. Животное менее 2-х кг. владельцам необходимо переносить на руках;
- 8.6. Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животных. Спать на кровати и мягкой мебели животным запрещается;
- 8.7. Для размещения мелких животных необходимо наличие клетки или сумки, специального контейнера или туалета;
- 8.8. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина;
- 8.9. Запрещается оставлять животное в номере без присмотра владельца;
- 8.10. Запрещается кормить животное из посуды Отеля. Для кормления домашнего животного Гость должен иметь специальную посуду;
- 8.11. Запрещается мыть животное в душевых кабинах номера, использовать для вытирания полотенца и постельное белье, принадлежащие Отелю;
- 8.12. Запрещается оставлять животное на территории Отеля и на улице без присмотра;
- 8.13. Причиненный ущерб имуществу Отеля владелец животного оплачивает, согласно Прейскуранту порчи имущества.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- 9.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
- 9.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо на стойке Ресепшн;
- 9.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей;
- 9.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн;
- 9.5. ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы;
- 9.6. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и при отсутствии Гостя в номере с 14:00 до 23:59, либо с 23:59 до 14:00 следующих суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и утерянных вещей»;

10. ЗАБЫТИЕ, УТЕРЯННЫЕ ИЛИ ПОВРЕЖДЕННЫЕ ВЕЩИ ГОСТЯ

- 10.1. ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы;
- 10.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации Отеля. В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей;
- 10.3. В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в сроки согласно Приказу «О работе с утерянными и забытыми вещами»;

11. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правит-ва РФ N 490 от 25.04.1997