



**Правила предоставления гостиничных услуг  
в ООО «АКАР»  
(ВЕЛИЙ Отель Суздаль)**

601293, РОССИЯ, г. Суздаль, ул. Ленина 82

График работы: круглосуточно

Тел.: +7 49231 2 38 88

E-mail: [suzdal@veliy-hotel.com](mailto:suzdal@veliy-hotel.com)

Сайт: [www.veliy-hotel.com](http://www.veliy-hotel.com)

Утверждаю:  
Генеральный директор ООО «АКАР»  
\_\_\_\_\_Кулешова Ю.А.  
« \_\_\_\_ » марта 2016 года

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «АКАР»  
(ВЕЛИЙ Отель Суздаль)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предоставление гостиничных услуг в ООО «АКАР» (далее по тексту – Отель) осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации N 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 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" и Законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.

**2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем составления документа, подписанного двумя Сторонами, а также путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел./ Факс +7 49231 2 38 88. E-mail: suzdal@veliy-hotel.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 не подлежит возврату. 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 оставляет за собой право аннулировать данную бронь в 18:00 даты заезда по местному времени предварительно уведомив Гостя. Штрафные санкции в данном случае не применяются.

**3. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ В ОТЕЛЬ**

3.1. При поселении Гость представляет документ, удостоверяющий его личность, согласно п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее по тексту именуемые – «Правила»), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле.

Документами, удостоверяющими личность граждан, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п.5 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, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713) являются:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт 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) документ, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства.

Судьи, сотрудники органов внутренних дел, ФСБ РФ, Федеральной пограничной службы РФ, прокуратуры, органов юстиции, таможни, 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 гостиницах 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).

3.2. Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).

3.3. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование услугами Ресторана, Room Service, круглосуточным сервисом «Возьми с собой» и иными услугами вносит депозит, сумма которого указана во внутреннем Приказе Отеля.

3.4. Командированные граждане при поселении в Отеле обязаны предъявить доверенность от работодателя для получения Счет-фактуры и Акта выполненных работ на имя работодателя независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет).

3.5. Предоставление дополнительного места возможно только в номерах категории Полулюкс, Люкс.

3.6. *Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:*

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

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

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утверждены Генеральным директором Отеля.

4.2. Плата за проживание взимается в соответствии с 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 заявке на бронирование, до 12.00 даты выезда, при любом времени заезда.

4.4. Время поселения в Отель (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 09:00 до 14:00)** Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; **при раннем заезде с**

**00:00 до 09:00** - гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории.

4.6. При предварительном бронировании и с необходимостью **позднего заезда (после 18:00)** Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- предоставлением информации о своей кредитной карте.

4.7. При заезде **без предварительного бронирования**:

- 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.

- при заезде с **00.00 до 06.00** – предоставляется поздний выезд **до 23.59 текущих суток**, и оплата взимается за сутки.

- при заезде с **14.00 до 23.59** – выезд осуществляется в **12.00 следующих суток**, и 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 до 12.00 часов следующих суток – 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. Произвести оплату 100% стоимости проживания и только при наличии свободных номеров в Отеле возможно продление проживания.

4.11. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской 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, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.12. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется сотрудниками Ресепшн.

4.13. Размещение и питание детей в Отеле:

- Дети с **0 до 7 лет** размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется бесплатно. Детская кроватка предоставляется бесплатно.

- Дети с **7 до 14 лет** размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется со скидкой 50 %. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля.

- Дети с **14 лет** размещаются по полным действующим тарифам отеля на момент бронирования номера. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля.

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 кафе, 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 поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Ресепшн **в течение первого часа** после поселения и не воспользовался номером.

Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Ресепшн с целью отказа от номера **от 1-го до 2-х часов 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 2-х часов после поселения** - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.17. Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки.

### **5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

5.1. Соблюдать Правила предоставления услуг 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.

5.5. Соблюдать правила пожарной безопасности.

5.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

5.7. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

5.8. Посещение проживающих Гостей посторонними лицами без предъявления документов, удостоверяющие его личность, возможно только по просьбе самих Гостей и только в согласованное время - **до 23:00 московского времени.**

После 23:00 московского времени посетитель обязан предъявить документы, удостоверяющие его личность и получить карту гостя на стойке Ресепшн.

**При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Отель вправе без объяснения причин отказать в посещении проживающих Гостей посторонними лицами.**

### **6 . В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ**

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

6.2. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера и карту Гостя;

6.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами запрещено.

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 Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

6.5. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены 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 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» **с 01 июня 2014 года курение на всей территории Отеля 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 **в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.**

6.9. Запрещается нарушать покой других Гостей, создавая шум.

6.10. 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.

6.11. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей) возможно только приобретенные в кафе/ на Ресепшне Отеля.

## **7. ПРАВА ГОСТЯ**

- 7.1. Гость имеет права выбирать категорию номерного фонда при наличии свободных номеров.
- 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.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

- 8.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- 8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо на стойке Ресепшн.
- 8.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 8.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн.

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

9.1. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.

9.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле, при отсутствии Гостя в номере с 14:00 до 23:59 либо с 23:59 до 14:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя 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 найденных вещей».

Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором Отеля.

9.3. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

9.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля на стойке Ресепшн. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

9.5. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в сроки согласно "Инструкции о работе с утерянными и забытыми вещами"

9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации N 1085 от 09.10.2015 года.