

VICTOR HOTEL



Наименование:
ООО «ЕВРООТЕЛЬ»
ИИН 6684030890
Отель Victor 3 ***

Адрес юр. лица:
623101, Свердловская обл.,
г. Первоуральск, ул. Ватутина 42 а.

Тел.: 8(3439) 664100
e-mail: v-hotel17@mail.ru
сайт victor-hotel.com

Правила проживания

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле Victor.

1. Общие положения

Правовую основу предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Прием, проживание и размещение граждан в Отеле осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853, а также Договором оказания гостиничных услуг.

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т. е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Отелем Victor, расположенным по адресу: Свердловская обл., г. Первоуральск, Ул. Ватутина 42а. (далее – Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

2. Основные условия и порядок оформления Гостей.

Режим работы Отеля – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является – 14 часов дня.

Расчетное время освобождения номера (выезд) – 12 часов дня.

Оказание услуг размещения осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность и полной оплаты проживания.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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;

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

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии соответствующих документов, Отель вправе отказать гостям в поселении.

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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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".

Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить номер.

Если Гость желает продлить проживание, то необходимо сообщить об этом администратору не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продление проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке ресепшн. Проживание может быть продлено только при наличии в Отеле свободных номеров.

При заселении необходимо предъявить паспорт, произвести оплату, ознакомиться с информацией в карте гостя и поставить подпись.

По водительским правам заселение в Отель не производится.

При оформлении проживания в Отеле между Гостем и Отелем заключается договор путем составления документа (регистрационной карты), подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- Наименование Отеля, сведения о государственной регистрации
- Сведения о Госте
- Сведения о предоставляемом номере

- Цену номера
- Период проживания
- Основные правила проживания и противопожарной безопасности.

Подпись Гостя на регистрационной карте является согласием на обработку персональных данных Отелем, подтверждением факта ознакомления с правилами проживания и противопожарной безопасности и принятием на себя обязательств по оплате счетов по оказанным основным и дополнительным услугам Отеля.

3. Условия и порядок бронирования номеров.

Предварительный заказ (далее **бронирование**) услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки посредством телефонной или факсимильной связи, по электронной почте, через сайт Отеля либо через сайты on-line бронирования.

Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем ваучера (подтверждение бронирования), содержащего уникальный номер брони.

Гарантий предоставления услуг проживания в Отеле является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него взымается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

При **Негарантированном бронировании** (без предварительной оплаты), если гость не заехал в расчетный час, бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение гостя при заезде после 18:00, осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменном виде (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону).

4. Оплата за проживание в Отеле.

Оплата производится Гостем в момент заезда в Отель в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

Оплатить проживание можно:

- наличными средствами
- банковской картой
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля.

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 при условии, если гость не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера в установленном порядке.
В случае отказа гостя от проживания позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

Единый расчетный час устанавливается в 12-00 дня по местному времени.
Время заезда – 14-00.

Ранний заезд.

При заезде Гостя с 0.00 до 6.00 – взимается плата в размере 50% от тарифа за проживание, действующего на текущие сутки.

С 6.00 до 11-00 – почасовая оплата.

Поздний выезд.

В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взымается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взымается за сутки независимо от расчетного часа.

Если гость заезжает в период с 00-00 до 12-00 и выезжает до 18-00 (день в день), то оплата взымается за 1 сутки проживания.

Если гость заезжает в период с 00-00 до 12-00 и выезжает после 18-00 до 00-00(день в день), то оплата взымается за 1,5 суток проживания.

Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места, а также при предоставлении детской кроватки детям до 4 лет. Детям от 7 до 18 лет предоставляется дополнительное место в номере проживания с родителями - 1100 р./ сутки.

Завтрак включен в стоимость проживания.

При обращении гостя с просьбой перерасчета либо возврата денежных средств, Отель осуществляет возврат на основании предъявленных Гостем документов: счета, кассового чека и документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия одного из вышеперечисленных документов, Отель вправе отказать в возврате. Отель предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке гостя).

5. Размещение Гостей в Отеле.

Размещение по свободному поселению производится на следующих условиях:

- Заселение производится после расчетного часа в 14-00.
- Гость может при желании оплатить услугу «ранний заезд» и заехать в номер при условии, что номер свободен и подготовлен к заезду.

- Гость считается поселенным по истечению одного часа с момента получения карты гостя.
- По просьбе гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров.

Размещение по предварительному бронированию осуществляется по индивидуальному номеру брони, который Гость озвучивает в момент заселения. Заселение в забронированный номер до расчетного часа возможно только при наличии свободных номеров.

Срок действия брони заканчивается в 18-00 дня заезда, после чего Отель вправе снять бронь, если не указано конкретное время заезда.

6. Порядок проживания в Отеле.

Строго соблюдайте правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами, не допуская возникновения очагов пожара;
Постарайтесь запомнить схему эвакуации при пожаре;
В случае сигнала тревоги не пользуйтесь лифтами, используйте схему эвакуации, находящуюся в Вашем номере.
В целях соблюдения правил пожарной безопасности, гостям, проживающим в Отеле, запрещается:

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- курить в помещениях Отеля (в том числе в номерном фонде, пунктах общественного питания, других общественных помещениях), согласно Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы;

С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в Отеле, не разрешается:

- передавать ключ-карту от номера и карточку гостя посторонним лицам;
- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие;
- выносить из ресторана продукты питания;

- находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06-00 до 23-00 без оформленного в установленном порядке разового пропуска, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в фойе Отеля. Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только после их регистрации в установленном порядке и оплате проживания.
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- держать в номере домашних животных;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих после 23.00;
- нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере.
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Отеля.
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
- Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Отеля, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- Отель вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Отеле. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

При несоблюдении правил пребывание в гостинице может быть ограничено или прервано.

Проживающие Гости обязаны:

- бережно относиться к имуществу Отеля;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба;
- не создавать условия, которые могут привести к авариям электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны, убедиться, что двери закрылись.

- при выезде Гость обязан произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать электронный ключ от номера администратору.
- соблюдать тишину на территории Отелья после 23-00;
- в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 5000 рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, не оставлять детей без присмотра;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- соблюдать настоящие правила проживания и внутреннего распорядка Отелья.

7. Обслуживание Гостей. Дополнительные услуги.

Проживающим гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:

- Сейф для хранения вещей
- Побудка
- Вызов такси
- Вызов врача
- Бронирование авиабилетов
- Гладильные принадлежности (утюг, доска)
- Бутилированная вода (приветственная)
- Бизнес-услуги (принтер, сканер, ксерокс до 10 листов)
- Универсальное зарядное устройство
- Зонт для временного пользования
- Дополнительная замена постельного белья
- Заказ столика в ресторанах и тд.
- Информация о достопримечательностях и местах досуга
- Wi-fi в номерах и на ресепшн
- Свежая пресса
- Детская кроватка

Услуги за доп.плату:

- Аренда конференц-зала
- Трансфер
- Бизнес-услуги (принтер, ксерокс).
- Аренда ноутбука

- Экскурсии и организация досуга
- Заказ Цветов
- Услуги Переводчика

Отель обязуется:

- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы;
- своевременно реагировать на просьбы гостя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля;
- в случае обнаружения в Отеле забытых вещей или иного имущества Гостей, администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи хранятся в гостинице до их востребования владельцем, но не более 6 месяцев;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиничного комплекса, холлах, коридорах (за исключением номеров) системы видеонаблюдения;
- по требованию гостя выдать Книгу отзывов и предложений;
- в случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

Отель имеет право:

- в случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- при отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), для освобождения номера администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и иных вещей, администрация принимает на ответственное хранение. Прочее имущество находится в службе сервиса;
- за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не размещенные для хранения в сейфе номера гостя, Отель ответственности не несет;
- администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в

случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

- Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, в случае нарушения гостем порядка проживания, курения в номерах и общественных зонах (за исключением специально отведенных мест под курение), несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба Отелю.
- Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

8. Претензии и споры.

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений находится у администратора Отеля и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

9. Заключительные положения.

Настоящие правила распространяются на всех проживающих в данном Отеле и посетителей.

Памятка о правилах поведения проживающих в чрезвычайной ситуации и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.