

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «ВОСХОД» (Voskhod Hotel)**

**Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Новый Восход» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».**

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии с:

Свидетельством о присвоении категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ» №27/АА-65/4-2021 гостинице «Восход». Срок действия свидетельства: с 01.03.2021 г. по 01.03.2024 г. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения Российской гостиничной ассоциации 26.02.2021 года.

### **1. Общие положения**

**1.1** Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей «Восход» (Voskhod Hotel) и гостями - гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами, лицами без гражданства РФ, при осуществлении гостиничного обслуживания

**1.2** При размещении в Гостинице «Восход» (Voskhod Hotel) гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг, обязуется ознакомиться с настоящими правилами и несет ответственность за их соблюдением в течение всего срока проживания.

**1.3** Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания гостей.

**1.4** Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

### **2. Основные условия, порядок размещения и оплаты.**

**2.1** Прием и размещение гостей производится на основании заявок и по свободному размещению (при наличии свободных номеров) по предъявлению документов, удостоверяющих личность, и после полной оплаты всех услуг Гостиницы за весь период проживания.

**2.2** При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

**2.3** В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

**2.4** Время заезда в Гостиницу (расчетный час начала обслуживания) - 13:00 часов по местному времени текущих суток, время выезда (расчетный час освобождения номера) – до 12:00 по местному времени следующих суток.

В случае освобождения номера после расчётного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 3 часов после расчётного часа — почасовая оплата (согласно действующим тарифам, утвержденным администрацией гостиницы);

- от 3 до 12 часов после расчётного часа — плата в размере половины суточной стоимости номера;



- от 12 до 24 часов после расчётного часа — плата в размере суточной стоимости номера.

Продление осуществляется при условии наличия свободных номеров.

#### **2.5 При бронировании номера:**

- с заездом с 00:01 до 12:00 часов и при условии последующего проживания, взимается плата в размере половины суточной стоимости номера. Без последующего проживания взимается плата за полные сутки.

- с заездом с 00:01 и выездом до 23:59 этого же дня, взимается плата в размере полутора суток. (Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», пункт 27.)

**2.6** В стоимость номера включен завтрак на 1 гостя (за исключением двухместных и трёхместных номеров категории «Эконом», «Бизнес+» - в них завтраки включены по количеству койко-мест).

При раннем заезде с последующим проживанием гостя, завтрак включен в категорию «Комфорт» и выше.

При раннем заезде и выезде в текущие сутки завтрак переносится на день заезда.

При раннем заезде с 00:01 и выезде до расчетного часа (12:00), оплата производится за 1 сутки. Завтрак включен в проживание.

Стоимость дополнительного завтрака - 500р.

Дополнительные завтраки на детей от 0 до 5 лет бесплатно.

Дополнительные завтраки на детей от 5 до 12 лет оплачиваются со скидкой 50%.

По желанию гостя в стоимость проживания можно дополнительно включить:

Обед – 600руб

Ужин – 600руб

Так же гостям предлагается питание по меню (a la carte) в ресторане «Восход» по фактической стоимости. Стоимость такого питания можно включить в проживание.

**2.7** При заселении двух гостей в номера с возможностью размещения по типу Double за второго гостя установлена доплата согласно тарифам. Также гость, по желанию, оплачивает дополнительный завтрак.

**2.8** Для детей до 12 лет без предоставления им отдельного спального места, дополнительная плата не взимается.

**2.9** При предоставлении отелем дополнительного спального места (раскладушка) установлена оплата в размере 500р. в сутки к стоимости номера.

Детская кроватка, пеленальный столик и детская ванна для детей до 3 лет предоставляется отелем бесплатно.

**2.10** При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги (пользование мини-баром, заказы в ресторане и т.д.), за исключением звонков внутри отеля, и сдает ключ от номера, карту от номера администратору на стойке Службы приема и размещения.

**2.11** Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется Администратором. Оплата дополнительных услуг наличными денежными средствами производится в кассе Гостиницы.



## 2.12 Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (маска медицинская нестерильная одноразовая, перчатки медицинские нестерильные, устройство для проведения искусственного дыхания, жгут кровоостанавливающий, бинт марлевый медицинский, салфетки марлевые медицинские, лейкопластырь фиксирующий рулонный, лейкопластырь бактерицидный, покрывало спасательное изотермическое, ножницы для разрезания повязок);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- поднос багажа;
- пользование сейфом и ТВ (кроме платных каналов).

**2.13** В случае утери электронного ключа предусмотрен штраф в размере 500 рублей. За утерю ключа с брелком – 1000 рублей.

Другие штрафы за порчу имущества Гостиницы производятся согласно установленному прайсу.

**2.14** В случае если Гость заявил об отказе от размещения по прошествии не более одного часа и сдал номер в первоизданном виде, не воспользовавшись его наполнением, возврат оплаты за проживание возможен по согласованию с администрацией гостиницы.

**2.15** В случае незаезда или несвоевременной отмены менее, чем за 24 часа до заезда взимается оплата за аннуляцию в размере 100% стоимости первых суток проживания за каждый номер.

## 3. Виды бронирования: гарантированное и негарантированное бронирование.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

### 3.1 Гарантированное бронирование.

Гарантированное бронирование означает предоставление гостем Гостинице своих гарантий (беспорного безотзывного обязательства) оплачивать услуги проживания, а так же другие услуги Гостиницы.

Предоплата может быть произведена банковским переводом на расчетный счет, банковской картой, через сайт гостиницы, внесением наличных денежных средств в кассу.

При гарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае опоздания, незаезда или отмены гарантированного бронирования, отель удерживает штраф в размере стоимости одних суток проживания за каждый забронированный Гостем номер. Остальная сумма подлежит возврату по заявлению об отзыве денежных средств лица, которое производило оплату.

Денежные средства по заявлению возвращаются Гостю в течение 10 рабочих дней с момента получения заявления путем перевода на расчетный счет (банковскую карту), с которой производилась оплата.



Гарантированное бронирование аннулируется в случае незаезда Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем, указанным в заявке.

Любые другие случаи бронирования гостем услуг Гостиницы считаются негарантированными.

### **3.2 Негарантированное бронирование.**

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 16:00 (по местному времени) в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**Отель оставляет за собой право в периоды повышенного спроса принимать заявки только на гарантированное бронирование.**

## **4. Порядок проживания в Гостинице Восход (Voskhod Hotel)**

**4.1** Гостиница обеспечивает возможность проживания гостя только в оплаченный период времени. Гость, желающий продлить проживание в гостинице, сообщает об этом администратору гостиницы (портье) не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания.

В случае если номер забронирован другими лицами, гостю может быть предоставлен другой номер (при наличии).

**4.2** Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

**4.3** В целях личной безопасности и сохранности имущества гостям гостиницы следует:

- при уходе из номера закрывать краны сантехнических приборов, окна, дверь в номер, выключать свет, телевизор, электроприборы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- сдавать ключ от номера на стойку Службы приема и размещения.

**4.4** С целью обеспечения порядка и безопасности гостей в гостинице **запрещается:**

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ от номера, карту номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы;
- курить в номерах, холлах и коридорах гостиницы и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения правила о запрете на курение в номере, гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 1500р (одна тысяча пятьсот) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере гостиницы;
- держать в номере домашних животных без предварительной оплаты;
- выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «шведский стол»;
- посещение ресторана в спортивной одежде, шлепанцах, шортах, майках и т. п.



**4.5** В целях обеспечения безопасности проживающих, посетители могут находиться в номере проживающего гостя до 23:00 часов. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание.

**4.6** Уборка номера производится ежедневно. Если гость не нуждается в уборке, об этом вывешивается соответствующая табличка на дверной ручке со стороны коридора.

**4.7** Оформление заказа на услуги прачечной осуществляется круглосуточно на стойке рецепции. Принятые заказы исполняются в течении 24 часов.

Срочное исполнение заказа предусматривает дополнительную надбавку к тарифу, исполняется в течение 3-х часов (в период работы прачечной с 08.00 до 20.00).

В стирку принимаются вещи из тканей, подлежащих машинной обработке. Гостиница оставляет за собой право не принимать вещи с явно выраженными пятнами, которые не подлежат стирке и для выведения которых требуется химчистка.

**4.8** Оплата за услуги ресторана производится в кассе ресторана или на стойке Службы приема и размещения (в том числе при выезде из гостиницы). Завтрак является комплиментом от гостиницы.

**4.9** В случае отсутствия гостя на момент окончания оплаченного срока проживания администрация гостиницы вправе создать комиссию в составе не менее трех человек (представителем службы охраны, старшей дежурной, горничной), 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 депозитную ячейку возле стойки Службы приема и размещения, остальные помещаются на хранение в «Камеру хранения забытых и найденных вещей».

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

**4.11** Гость принимает к сведению и дает свое согласие на обработку гостиницей его персональных данных, в объеме необходимом для осуществления услуги проживания в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 №152 - ФЗ «О персональных данных».

**4.12** Гостиница осуществляет обработку персональных данных в интересах гостей, руководствуясь законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Обработка персональных данных гостей осуществляется с момента первой регистрации гостя в гостинице до момента прекращения гостиницей своей деятельности и производится в целях исполнения договора об оказании гостиничных услуг.

## **5. Права и ответственность сторон.**

### **5.1 Гостиница обязуется:**

- при условии соблюдения настоящих Правил обеспечивать гостю право пользования предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», на стойке регистрации и на официальном сайте Гостиницы [www.hotel-voskhod.ru](http://www.hotel-voskhod.ru);
- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;





- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке регистрации Гостиницы.

## 5.2 Гостиница вправе:

- произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице;
- требовать незамедлительного освобождения занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения;
- расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения гостем настоящих Правил проживания в гостинице. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги;
- отказать гостю в размещении без объяснения причин.

5.3 Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).

5.4 В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ, гостиница отвечает, как хранитель за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего гостя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Для хранения денег, ценностей, документов гостю необходимо воспользоваться услугой сейфа, установленного в номере. При отсутствии сейфа в номере, можно воспользоваться депозитной ячейкой, которая находится возле стойки Службы приема и размещения (холл гостиницы).

5.5 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, немедленно заявляет об этом администратору гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.6 В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем в гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года в депозитной ячейке, которая находится возле стойки Службы приема и размещения (холл гостиницы).

5.7 Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых гостиницей услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

5.8 При обнаружении недостатков услуг гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;
- соответствующего уменьшения платы за услуги.

5.9 Гость может досрочно расторгнуть договор. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

5.10 В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав гостю осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

5.11 В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гостиница и гость руководствуются действующим законодательством.