



Правила бронирования, заселения, проживания и предоставления услуг в гостинице «ВОЛГА»

Настоящие правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»,

утвержденных Постановлением Правительства РФ №490 от 25 апреля 1997 года и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», а так же уставом ЗАО «Веста» и устанавливает порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления услуг в гостинице «Волга».

1. Размещение в гостинице «Волга» граждан РФ производится при наличии паспорта гражданина РФ, а иностранных гостей при наличии паспорта иностранного гражданина, визы и миграционной карты. При согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Волга», при оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет оплата не взимается.

3. Номер предоставляется гостю при 100% оплате стоимости первых суток

проживания в момент заселения.

4. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

5. Бронирование номеров в гостинице «Волга» производится любым удобным способом:

- по телефонам: 8 (8453) 56-82-49, 8 (8453) 56-83-87;
- по факсу 8 (8453) 56-83-87 (заявка, по форме согласно Приложению №2);
- по электронной почте: reser@volga-engels.ru;
- через сайт Гостиницы: volga-engels.ru;
- через сайты он-лайн бронирований.

В заявке необходимо указать следующую информацию:

- Ф.И.О. гостя (гостей);
- дата и время заезда и выезда гостя (гостей);
- категорию бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный / безналичный расчет);
- реквизиты организации.

Гостиница в течение 2 (двух) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование гостиница направляет гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Гостиница направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются гостю по факсу или с помощью электронной почты.

6. При бронировании, размещении или свободном заселении гость

выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

7. Гарантированным бронированием номера (ов) считается в следующих случаях:

- при бронировании по предварительной 100% оплате;
- бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
- бронирование под гарантию кредитной карты;
- бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);
- гарантированное бронирование ваучером;
- при наличии письменного распоряжения директора Гостиницы.

Любые другие случаи бронирования гостем услуг гостиницы считаются негарантированными. В случае негарантированного бронирования Гостиница имеет право повторно продать номер, предварительно уведомив об этом Гостя.

Негарантированный тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер. Если гость не прибыл до указанного срока, отель несет убытки и поэтому выставляет уже забронированный номер на продажу как свободный. Если гость прибыл после наступления часа аннуляции, то гостиница имеет право предоставить гостю любой другой свободный номер.

8. Расчетный час — 12 часов по местному времени. Заезд гостей производится в 14 часов дня заезда, а выезд гостей производится до 12 часов дня выезда.

9. Плата за проживание и услуги в гостинице, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта.

10. Услуги гостиницы могут быть оплачены одним из следующих способов:

- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы, указанный в счете;

- путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы;
- банковской картой (Visa, Visa Electron, Master-Card, Maestro и др.).

10.1. Обязательство по оплате услуг гостиницы считается выполненным в момент поступления денежных средств в кассу гостиницы или зачисления их на расчетный счет.

10.2. В случае нарушения гостем установленных сроков оплаты, а так же других существенных пунктов настоящих Правил, гостиница оставляет за собой право немедленно в одностороннем порядке отменить все бронирования гостя, уведомив об этом гостя и повторно продать номера.

11. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени.

12. При размещении гостя до расчетного часа с 00:00 — плата за проживание взимается в размере полных суток.

13. При размещении гостя до расчетного часа с 06:00 до 12:00 — взимается почасовая плата за проживание, согласно прейскуранту гостиницы и зависит от стоимости номера.

14. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов, после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) — почасовая оплата
- от 6 часов до 12 часов после расчетного часа (с 18:00 до 24:00) - плата за половину суток;

15. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания, администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты суммы в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

16. При преждевременном, либо незапланированном выезде, для возврата денежных средств за проживание, необходимо заранее не менее, чем за одни сутки до запланированного выезда в письменной форме (заполнить заявление) сообщить об этом администрации гостиницы.

17. Бронирование производится по ценам, действующим на дату

бронирования.

18. Стоимость оказываемых Гостю услуг Гостиницы указывается в сообщении о подтверждении бронирования.

19. Сумма, указанная в подтверждении бронирования, является предварительной. Окончательная стоимость проживания может быть:

1)- увеличена—в случае позднего выезда и (или) раннего заезда.

2)- уменьшена—в рамках специальных предложений, действующих в Гостинице.

20. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов, для этого посетителю необходимо записаться в гостевой книге на ресепшен.

21. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в гостинице «Волга» прейскуранта.

22. Администрация гостиницы не несет ответственности за утрату личных вещей гостя, во время нахождения посторонних лиц в номере.

23. Размещение домашних животных в гостинице возможно, но требует подтверждения от администрации гостиницы. Размещение в номере возможно только при соблюдении «Правил проживания в гостинице с животными».

24. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест, а также 20% скидку имеют:

1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; 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)

2) Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3) Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в первую очередь, по мере освобождения мест.

25. Гостиница обеспечивает проживающим гостям, следующие виды бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи или других специальных служб;
- смена постельного белья — один раз в три дня, полотенце — ежедневно;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка почты, адресованной постояльцу, в его номер;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование сейфом у администраторов;

25. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

26. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

27. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор, сдать номер горничной;
- соблюдать установленный в гостинице «Волга» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и в гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы.

Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные

гостиницей дополнительные услуги, продукцию мини-бара;

- курить в специально отведенных местах (на балконах 2-3 этажей).

28. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номера;

- в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории гостиницы, в том числе в номерах. При курении в запрещенных местах гость уплачивает штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера или общественную зону от запаха дыма;

29. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает все меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация гостиницы заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

30. Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на хранение в сейф.

31. Книга отзывов и предложений находится в доступном месте, рядом со стойкой ресепшен.

32. Администрация гостиницы 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.

33. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в

одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

34. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

35. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

36. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

37. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров гостей) систем видео наблюдения.

38. Данный порядок составлен в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.