

Правила проживания в Отеле Волга г.Балахна

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле Волга разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с ОТЕЛЕМ.
- Режим работы ОТЕЛЯ – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой ОТЕЛЯ Волга в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте ОТЕЛЯ Волга <http://hotelvolga52.ru>.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ОТЕЛЬ – ОТЕЛЬ Волга, расположенный по адресу: 606407, Нижегородская обл., г. Балахна, пр.Дзержинского ,д.40.

ГОСТЬ (ПОТРЕБИТЕЛЬ) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

УСЛУГИ ОТЕЛЯ - это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги и другие услуги, оказываемые ОТЕЛЕМ, стоимость которых включена в стоимость проживания в ОТЕЛЕ;

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ОТЕЛЯ - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые ОТЕЛЕМ на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в ОТЕЛЕ;

СЛУЖБА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ – это служба портье, расположенная на первом этаже ОТЕЛЯ и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей;

СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ – это служба, расположенная на первом этаже ОТЕЛЯ и занимающаяся бронированием номеров в ОТЕЛЕ;

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение ОТЕЛЯ заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

АКЦЕПТ – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

ПОСЕТИТЕЛИ – это лица, не проживающие в ОТЕЛЕ, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 07.00 до 23.00 часов.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу приема и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони.

При заключении договора Гость ознакомливается с настоящими Правилами.

Тел.: + 7 (910)1011171 Факс: + 7 (831) 44-4-59-85

Веб-сайт: <http://hotelvolga52.ru>

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен на рецепции отеля «Волга».

Отель имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в Отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 12.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Отеле за указанный период, либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование **не позднее, чем за 24 часа до даты заезда(выезда)**, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без предварительной оплаты за проживание. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если оплата за него не поступила до 12:00 дня предшествующего дню заезда или в любое время при отсутствии свободных мест.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Расчётный час – 12.00

Если Вы выезжаете из отеля позже, пожалуйста, предупредите сотрудника Ресепшн про поздний выезд за сутки. Поздний выезд и ранний заезд предоставляются при наличии свободных номеров, согласно утверждённым тарифам отеля.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется при внесении 100% оплаты за весь период проживания в Отеле и при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ,
- для граждан России, не достигших 14 лет - свидетельство о рождении несовершеннолетних;
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта и иные миграционные документы, установленного образца.

Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют вышеуказанные документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в отеле (режим курения, парковки и т.д.);
- в других случаях, предусмотренным законодательством РФ.

Для Вашего удобства и безопасности сотрудники отеля обязаны кратко проинструктировать Вас об основных правилах отеля, о том, как пользоваться номером, оборудованием номера, дополнительными услугами, сопроводить до гостиничного номера.

Каждый раз при выходе из помещений отеля (на улицу) ключи сдавайте администратору на ресепшн.

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 6 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется раскладушка).

За проживание в Отеле детей от 7 (семи) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле **запрещено** совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле **разрешено** совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, кредитными картами (VISA, MASTERCARD) или по безналичному расчету банковским переводом согласно Прейскуранта цен, действующего на дату подтвержденного бронирования.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с момента заезда в отель по местному времени.

При оплате за проживание на 12 часов плата взимается 50% от стоимости суток (включая завтрак).

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер или продлить срок проживания в номере.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно:

В случае задержки выезда плата за номер взимается 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.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ:

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак ;
- размещение в номере соответствующей категории;
- уборка номеров;
- пользование гладильной комнатой;
- вызов такси;
- вызов «скорой помощи»;
- утренняя побудка;
- Wi-Fi интернет в номерах Отеля;
- просмотр TV-каналов;
- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
- доставка корреспонденции;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- автостоянка.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги питания;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- бизнес-услуги (копирование, распечатка документов, прием и отправка факса);
- туристические и экскурсионные услуги.

Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытье стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей, замена туалетных принадлежностей) проводится ежедневно.

Смена постельного белья производится 1 (один) раз в 3 (три) дня, смена полотенец – 1 (один) раз в 3 (три) дня.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.
- Гости обязаны:
- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг
- Уважать права других Гостей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.
- Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, сдать портье Службы приема и размещения ключ от номера
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Guestю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- Отвечать за сохранность вещей Guestя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Отель не несёт ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе номера.
- В случае обнаружения забытых вещей гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления
- Отель информирует гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).
- Предоставить по первому требованию Guestя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в “Службе приема и размещения” Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случаи нарушения Guestем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Guestя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestя, создав комиссию и сделав опись имущества Guestя.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Guestем настоящих Правил (режима курения и т.д.), Отель имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Guestя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять фото/видеосъемку без письменного разрешения директора отеля « Волга»

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту гостя.
- Размещение животных запрещено.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах, а также в иных помещениях Отеля, не предназначенных для курения.
- Нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе.
- Выносить из кафе посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Х. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В Отеле «Волга»:

- В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с портье Службы приема по телефону: + 7 (910)1011171.
- В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений» либо написать на электронную почту директору (hotel.volga@mail.ru).
- Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Отеля и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны Отеля.
- Администрация Отеля принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности находятся в каждом гостиничном номере.

УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ:

1. Соблюдайте установленные в отеле правила проживания.
2. Не беспокойте проживающих в отеле гостей, соблюдайте тишину и порядок.
3. Строго соблюдайте правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.
4. Не используйте в номере электронагревательные приборы (кипятильники, электроплиты).
5. Своевременно и в полном объеме оплачивайте предоставляемые Вам услуги.
6. Уходя из номера, закрывайте краны, окна, выключайте свет и бытовые приборы.