



«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Вэлком»

Миротина О.Е.

«15» августа 2019 г.



ПРАВИЛА

предоставления проживания и услуг в гостинице

Tsar Palace Luxury Hotel & Spa

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Вэлком» Tsar Palace Luxury Hotel & Spa (далее по тексту - «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 («Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации») с целью определения порядка и сроков предоставления гостиничных услуг. Правила применяются в отношении гостей, проживающих в отеле, а также контрагентов при заключении с Исполнителем договоров оказания услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью вышеперечисленных договоров.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Отель» (гостиница) - «Tsar Palace Luxury Hotel & Spa» - гостиница, предназначенная для оказания услуг по временному проживанию и других сопутствующих услуг;

«Потребитель» (гость) - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Гостиничные услуги» (далее по тексту – «Услуги») - комплекс действий по обеспечению временного проживания Гостя в Отеле, совершаемых Исполнителем в интересах Гостя и по заказу Гостя или Заказчика, включающий основные и дополнительные услуги, предоставляемые Гостю;

«Исполнитель» - ООО «Вэлком», оказывающее услуги Гостям по договору оказания услуг, агентскому договору;

«Заказчик» - лицо, обратившееся с заказом к Исполнителю и заказывающее услуги в пользу Гостя как третьего лица. В качестве Заказчика могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или Потребителем

- 1.3. Режим работы Отеля круглосуточный.

2. Информация об услугах, порядок бронирования и оплаты услуг

- 2.1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления услуг.
- 2.2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.
- 2.3. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации, и ее согласия с настоящими Правилами.
- 2.4. Договор на бронирование мест в Отеле заключается между Заказчиком или Гостем и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика или Гостя.
- 2.5. Подтверждение бронирования производится Исполнителем посредством уведомления Заказчика или Гостя в любой форме; уведомление обязательно должно содержать номер подтверждения заказа.
- 2.6. Бронирование может быть негарантированным либо гарантированным.
- 2.7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования Гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. Негарантированное бронирование может быть аннулировано в случае незаезда Гостя до 18:00 дня заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за непредоставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

- 2.8. При гарантированном бронировании Гостем вносится обязательная предварительная оплата или гарантируется оплата за услуги банковской картой или наличными деньгами в местной валюте (рубли), полная либо частичная (не менее 100% стоимости первых суток проживания в Отеле), с последующей оплатой остальной части стоимости услуг при заезде.

Отель оставляет за собой право проверить банковскую карту, предоставленную гостем в качестве гарантии бронирования, в любой момент после завершения гостем данного бронирования, по средствам операции предварительной авторизации, в размере равном стоимости первых суток проживания.

В отношении гарантированных бронирований применяются следующие сроки и условия аннуляции Гостем:

- отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна за 24 часа до даты заезда.

- в случае более поздней отмены Гостем гарантированного бронирования, предоплата за первые сутки стоимости проживания в Отеле возврату не подлежит.

Гарантированное бронирование может быть аннулировано в том случае, если Гость не отменил бронирование и не воспользовался услугой до 12:00 часов дня, следующего за подтвержденным днем заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за непредоставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

- 2.9. Конфигурация бронирования может быть изменена до и/или после размещения Гостя при наличии возможности и с учетом установленных Исполнителем сроков и ограничений на внесение подобных изменений.
- 2.10. Оплата услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется по действующему прейскуранту. Действующий прейскурант на услуги Отеля размещается на стойке приема и размещения Отеля, а также на интернет-сайте Исполнителя www.tsarpalace.ru и в отделе продаж Исполнителя.
- 2.11. Оплата за услуги Отеля принимается в рублях РФ путем наличного или безналичного расчета.
- 2.12. За проживание детей в номере с родителями без предоставления дополнительного места (либо с предоставлением детской кроватки – для детей до 3-х лет), плата не взимается. За проживание детей в возрасте до 12 лет, с предоставлением дополнительного места, плата взимается в размере 1500 рублей в сутки согласно действующему прейскуранту.
- 2.13. За проживание в номере Гостя других лиц взимается плата согласно действующему прейскуранту.
- 2.14. Время заезда в Отель – 14:00 часов текущих суток по местному времени. Сутки проживания исчисляются с 14:00 часов одних суток (единый час заезда) до 12:00 часов других суток (единый расчетный час). По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до 12:00 часов. В случае выезда после 12:00 часов оплата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 18:00 часов взимается оплата за половину суток;
 - после 18:00 часов взимается оплата за полные сутки.

При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания расчетного часа. Продление срока проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер. Ранний заезд (с 00:00 часов до 14:00 часов дня заезда) возможен только при наличии свободных мест и по согласованию с Администрацией Отеля.

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

3. Порядок оформления проживания в Отеле

- 3.1. При оформлении проживания Гость – гражданин Российской Федерации предоставляет документ, удостоверяющий личность, а также документы, подтверждающие факт бронирования и (или) оплаты номера.
- 3.2. Оформление проживания несовершеннолетнего осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, и полномочия законного представителя, а также свидетельства о рождении несовершеннолетнего (в возрасте до 14 лет), либо паспорта несовершеннолетнего (в возрасте от 14 до 18 лет). Проживание несовершеннолетнего в Отеле в нарушение данного пункта настоящих Правил не допускается.
- 3.3. При оформлении проживания Гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) предоставляет документ, удостоверяющий личность, визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина). В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.
- 3.4. При оформлении проживания Гость (кроме лиц, не достигших возраста 14 лет) заполняет регистрационную карту установленного образца, одновременно являющуюся Полным договором об оказании гостиничных услуг – в двух экземплярах, подписываемых двумя сторонами.
- 3.5. Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 3.6. По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки ресепшен и предоставив необходимые документы.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров)

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

- 3.7. По согласованию с администрацией Гостиницы, гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги гостиницы, при предъявлении ветеринарного паспорта. Гость несет полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем, и при выезде оставляет депозит в размере 10000 рублей как залог. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и

обслуживания о своем выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. При отсутствии повреждений гостю возвращается депозит. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы на животном должен быть намордник. Запрещается нахождение гостя с питомцем в зоне бара, ресторанов и СПА.

- 3.8. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 3.9. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 3.10. Право на внеочередное обслуживание имеют:
 - Герои Социалистического Труда;
 - полные кавалеры ордена Трудовой Славы (ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»)
 - инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»)
 - участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
 - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
 - герои Советского Союза;
 - герои Российской Федерации;
 - полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)
 - инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157)

4. Права и обязанности Гостя Отеля

- 4.1. Гость Отеля обязан:
 - соблюдать настоящие Правила;
 - не причинять беспокойства другим Гостям Отеля, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, помещениях и на территории Отеля;
 - бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту в номере, в помещениях и на территории Отеля;
 - соблюдать правила противопожарной безопасности;
 - при обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить любому сотруднику Отеля;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля;

4.2. Гостю Отеля запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- перемещать мебель и оборудование в номере и помещениях Отеля;
- курить в номере, в помещениях и на территории Отеля. В соответствии с пп.5 п.1 ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15 – ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг. Неустойка (штраф) в размере 15000 рублей взимается по обоснованному требованию администрации отеля.

4.3. В случае нарушения Гостем п.п.4.1, 4.2. настоящих Правил Исполнитель вправе прекратить оказание услуг в одностороннем порядке.

4.4. Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных услуг.

4.5. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях и на территории Отеля (за исключением жилых номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5. Права и обязанности Исполнителя

- 5.1. Исполнитель обеспечивает качество предоставляемых услуг в соответствии с условиями договора оказания услуг, агентского договора, а при отсутствии вышеуказанных договоров - в соответствии с требованиями, обычно предъявляемыми к этим услугам.
- 5.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение информации, предусмотренной п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, на стойке ресепшен Отеля.
- 5.3. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле.
- 5.4. Администрация Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно - эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению услуг.