



Правила проживания в Бутик-отеле «Аристократ»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

Бронирование номеров

Отель вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания, изменения сроков проживания или незаезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, которая регулируется условиями выбранного тарифа при бронировании. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа, установленным правилами проживания, в день заезда, после чего договор прекращается.

При негарантированном бронировании не вносится предоплата и не предоставляются данные кредитной карты. В случае отмены бронирования/незаезда неустойка не взимается.

При негарантированном бронировании гость должен заранее уведомить о времени своего заезда в гостиницу. После 18.00 негарантированное бронирование может быть аннулировано, если гость заранее не уведомил о более позднем времени заезда. Негарантированные брони без указания времени заезда могут быть аннулированы гостиницей, если гость не отвечает на письма и телефонные звонки отдела бронирования.

Для изменения статуса брони с «Негарантированное» на «Гарантированное» необходимо внести предоплату за 1 сутки проживания в номере выбранной категории, либо предоставить данные кредитной карты для гарантии заезда.

Расчетный час

Минимальный срок проживания – 1 сутки.

Время заезда – 14:00, время выезда – 12:00.

Ранний заезд или поздний выезд возможен при наличии свободных номеров по предварительному запросу за дополнительную плату:

- заезд с 08:00 до 14:00 - стоимость половины первых суток;
- выезд до 18:00 - стоимость половины последних суток; выезд после 18:00 – стоимость последних суток.

Если во время пребывания в отеле Вы решите сократить срок своего проживания, то об этом необходимо сообщить как минимум за сутки до предполагаемого выезда. При несоблюдении порядка досрочного выезда из отеля взимается неустойка в размере стоимости одних суток проживания.

Размещение гостей в отеле

Заселение гостей осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность всех проживающих в номере, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории 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) 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 согласия законных представителей (одного из них).

Регистрация гостей, 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.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

Размещение детей до 6 лет – бесплатно.

Дети с 7 лет считаются взрослыми.

Размещение взрослого на дополнительном месте оплачивается согласно официальному прейскуранту. В стоимость предоставления услуги дополнительного места включен комплиментарный завтрак.

Порядок предоставления гостиничных услуг

Администрация гостиницы имеет право отказать в проживании при нарушении настоящих Правил и в случае несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью.

Гость соглашается соблюдать установленные гостиницей правила и определенный порядок проживания, правила противопожарной безопасности и не допускать возникновения очагов пожара.

Гость принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00 в соответствии с законом Российской Федерации.

В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – один раз в трое суток. Дополнительная уборка номера, смена полотенец и постельного белья оплачиваются в соответствии с прейскурантом гостиницы.

Проживающим не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать им ключи. Лица, не проживающие в гостинице, могут находиться на территории в качестве гостей в период с 08:00 до 23:00. В случае если данные лица остаются в номере после 23:00, проживающему необходимо предъявить документы гостя администрации и оплатить стоимость дополнительного места согласно прейскуранту. Гостиница открыта для входа и выхода круглосуточно, однако при входе в гостиницу в ночное время суток (после 23:00) представители службы безопасности или администрации отеля могут попросить Вас предъявить документы, удостоверяющие личность.

Если в период с 08:00 до 23:00 к уже проживающим гостям приходят посетители в количестве более двух человек, гостям необходимо оставить депозит в размере 5000 руб. за номер. Депозит является возвратным при условии, что после окончания визита не проживающих гостей, имущество в номере оставлено в целости. А также взимается доплата за каждого посетителя (более двух человек) в размере 400 руб. за каждого человека. В случае, если посетители не покидают отель до 23:00, необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, а также оплатить стоимость дополнительного места согласно прейскуранту.

Гостиница обеспечивает проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения Порядка проживания. Деньги, ценные бумаги, драгоценности необходимо оставлять в сейфе, находящемся в каждом номере. За сохранность ценностей, не помещенных в сейф, отель ответственности не несет. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера немедленно сообщите о случившемся администрации отеля для принятия необходимых мер. На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров и туалетных кабин) видеокамер.

При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение шести месяцев. В случае обнаружения забытых косметических средств, срок хранения их администрацией составляет три дня, после средства подвергаются утилизации. В случае обнаружения забытых ценностей (документов, ювелирных украшений и прочего), срок хранения увеличивается до двенадцати месяцев с момента выезда гостя. Если по истечению срока хранения администрации так и не удалось передать забытые вещи гостю или доверенному лицу, забытые вещи подлежат утилизации.

В случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения. При необходимости произвести в номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию, Администрация отеля имеет право переселить гостя в равнозначный номер.

При уходе из номера гостю необходимо закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

При выезде из гостиницы проживающему необходимо подойти на стойку приема и размещения для того, чтобы произвести окончательный расчет за дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

В случае нанесения ущерба, причиненного имуществу гостиницы по вине гостя, требуется возместить ущерб, в соответствии с действующим прейскурантом и предоставленным актом порчи имущества. В случае отсутствия в прейскуранте позиции, которой нанесен ущерб, гость компенсирует ущерб согласно кассовым чекам, подтверждающих закупочную стоимость испорченного имущества, и акту, составленного комиссией из сотрудников отеля.

Администрация отеля по просьбе гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление чайника, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, дополнительных плечиков, бритвенных и зубных наборов.

С целью обеспечения комфортного отдыха всех гостей отеля, а также на основании Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», курение на территории отеля, в том числе и в номерах, строго запрещено. Соблюдение данного правила позволяет нам сохранять высокие стандарты качества и предоставлять гостям возможность хорошего отдыха.

За курение в номере отель имеет право включить в счет гостя расходы на дополнительную уборку номера в размере 10000 рублей в сутки.

Оплата проживания

Отель принимает к оплате следующие кредитные карты: Visa, Master Card, Maestro, МИР.

Возможна оплата банковским переводом для физических лиц, а также безналичным расчетом для юридических лиц. Бронирование считается гарантированным в случае поступления денежных средств на расчетный счет отеля до фактического заселения гостей. В случае, если к моменту заезда денежные средства еще не поступили на расчетный счет, отель оставляет за собой право блокировать средства на карте гостей или оставлять залог как минимум за первые сутки проживания.

Оплата наличными принимается только в российских рублях.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (поздний выезд) плата за проживание взимается с гостя в порядке, установленном Администрацией отеля.

Администрация отеля имеет право поместить вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения. Такие действия производятся в присутствии представителя Администрации гостиницы с обязательным оформлением акта в составе комиссии.

В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, отель вправе отказать гражданам в размещении.