

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ



ВИШНЁВЫЙ РОЯЛЬ

— отель —

★★★★

1 . Общие положения:

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и определяют условия проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Вишневый Рояль».

1.2. С настоящими правилами можно ознакомиться:

· на официальном сайте отеля www.vroyal.ru в разделе «Об отеле».

1.3. С Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853, которые регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг, можно ознакомиться в информационной папке, расположенной в холле отеля.

1.4. В отеле установлена посуточная оплата проживания, плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом). При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.5. 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.

2. Бронирование номеров:

2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте отеля, в электронных системах и туристическим агентствам, сотрудничающим с отелем.

2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного лица:

· контакты для телефонной связи 8(8162)-502-888 8(8162)-502-838

· контакты для электронной связи: reservationvroyal@mail.ru

2.3. Договор считается заключенным с момента получения заказчиком (гостем) подтверждения бронирования, а также в случае совершения заказчиком (гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата заказчиком (гостем) соответствующей суммы).

2.4. Отель вправе отказать в удовлетворении заявки на бронирование и заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.5. Заезд в отель и выезд из отеля осуществляются с учетом установленного отелем времени заезда и времени выезда (расчетного часа).

2.6. При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до расчетного часа – 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, менее чем:

· за трое суток до дня заезда.

а также опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, договор прекращается.

2.7. При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется, договор прекращается.

2.8. При заселении гостя до расчетного часа (ранний заезд) и последующим проживанием в отеле, за период от времени заселения до расчетного часа взимается плата в размере половины суток.

2.9. При заезде гостя до расчетного часа заселение производится только при наличии свободных номеров.

3. Размещение гостей в отеле:

3.1. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем на стойке регистрации при размещении, если заселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

3.2. Время заезда – 14 часов по московскому времени. Расчетный час – 12 часов по московскому времени. Выезд гостей осуществляется до 12:00 в день отъезда.

3.3. При необходимости продления срока проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения (стойки регистрации) отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров администратор службы приема и размещения по согласованию с руководством отеля продлевает срок проживания.

3.4. При необходимости сокращения срока проживания, гость или заказчик оплачивают фактически понесенные расходы отеля, размер которых определяется отелем.

3.5. Заселение гражданина Российской Федерации в отель осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6. Заселение иностранного гражданина и лица без гражданства в отель осуществляется при условии предъявления им:

- 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 признанного 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.

3.7. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. В номерах определенной категории по согласованию с отелем может быть установлена дополнительная кровать с оплатой по действующему тарифу отеля.

3.8. Дети до 10 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. При необходимости в номер бесплатно устанавливается люлька. За детей от 5 до 10 лет взимается 50% стоимости завтрака.

3.9. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации отель регистрирует гостей, являющихся гражданами Российской Федерации.

3.10. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учет осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации. Для иностранных граждан эта услуга может быть платной.

4. Оплата проживания:

4.1. Плата за бронирование номеров не взимается.

4.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд), взимается дополнительная плата за поздний выезд:

- с 12:00 до 18:00 – в размере половины суток проживания;
 - после 18:00 – в размере стоимости одних суток проживания.
- 4.3. При размещении гостя, не имеющего предварительного бронирования, с 0 часов 00 минут до 14:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.
- 4.4. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен.
- 4.5. Оплата может производиться авансовым перечислением средств за заказанные и подтвержденные услуги (до заезда гостя) или при заселении в отель вперед за весь предполагаемый срок проживания. Отель принимает оплату наличными рублевыми средствами или банковской картой.
- 4.6. Отель принимает к оплате банковские карты, действующие в Российской Федерации.
- 4.7. Посещение проживающих гостей третьими лицами допускается с 08:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, отель вправе выставить счет гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.
- 4.8. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. Порядок проживания в отеле

5.1. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- услуги беспроводного интернета;
- предоставление по просьбе гостя одноразовых бритвенных приборов;
- вызов такси;
- заказ столиков в ресторанах отеля и города.

5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере или в сейфе на стойке регистрации. При условии соблюдения настоящего правила, отель гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

5.3. Отель не несет ответственности за работу городских служб и коммуникаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

5.4. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – каждые 3 дня. Дополнительная уборка номера и смена

полотенец и постельного белья оплачиваются дополнительно в соответствии с прейскурантом отеля.

5.5. 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 трех месяцев.

5.6. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе / первому требованию. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном законодательством порядке.

6. Права и обязанности гостей:

6.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в отеле;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в отеле, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные отелем правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- не курить в номерах т общественных зонах отеля;
- не разрешается проживание с домашними животными;
- соблюдать общественный порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00;
- 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 уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу отеля по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере или сдавать их на ответственное хранение в службу приема и размещения гостей;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде;

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить гостю номер в отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню;
- посетить номер в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения порядка проживания, общественного порядка, правил пользования бытовыми и сантехническими приборами;
- переселить гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить гостя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения.

7.2. Отель обязан:

- в случае переселения гостя в другой отель предоставить ему бесплатно автомобиль для его транспортировки в этот отель;
- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой номер без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- хранить забытые гостем вещи в течение трех месяцев, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах;
- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля;
- не проводить шумных мероприятий во дворе отеля после 23:00.

Благодарим Вас за выбор отеля «Вишневый Рояль».

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.