



«29» декабря 2023 г.

*Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «МТЛ-Отель»
Отель «ХолидейХолл Самара».*

Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации").

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле " ХолидейХолл Самара".

1.Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

- Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

3. Режим работы Отеля "ХолидейХолл Самара" - круглосуточный.

4. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт 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 признанный 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.

Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Отель освобождается от ответственности за нахождение в номере гостя незарегистрированных посетителей.

Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

5. Плата за проживание и услуги в Отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному Администрацией Отеля прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием

расчетных (кредитных) карт. Поселение в Отель производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Фискальный чек выдается сразу после внесения денежных средств гостем; окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя. Фактом, подтверждающим оказание услуг Гостю со стороны Отеля, является момент передачи ключей от номера Гостю или лицу его сопровождающему.

5.1. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

5.2. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

Цена номера (места в номере) устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

5.3. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

6. Выезд с территории Отеля возможен только после оплаты всех услуг Отеля.

7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 22:00 до 08:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном утвержденным прейскурантом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

8. Время заезда с 14-00. Время выезда до 12-00.

9. Заселение. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. При проживании в период от расчетного до расчетного часа взимается плата в размере 100% стоимости проживания за 1 сутки.

Размещение Гостя до расчетного часа - это возможность предоставить дополнительную услугу до момента начала расчетного часа, когда гость имеет право использовать услугу в полном объеме. При размещении до расчетного часа взимается дополнительно оплата не более 50% от стоимости 1 суток проживания.

Заселение в номер до 06-00 оплачивается дополнительно в размере полной стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории.

Заселение в номер после 06-00 до 14-00 оплачивается дополнительно в размере половины стоимости суток проживания в номере подтвержденной категории. При раннем заселении после 06-00 и оплате стоимости раннего заезда завтрак в день заезда в стоимость не входит.

10. Позднее выселение. Выселение из номера после 12-00 и до 18-00 оплачивается дополнительно в размере половины стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории. Выселение из номера после 18-00 оплачивается дополнительно в размере полной стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории.

11. Гарантирование бронирования. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках

проживания в Отеле. Негарантированное бронирование автоматически отменяется в 16-00 (местное время отеля) в день заезда.

Для гарантирования бронирования необходимо прогарантировать оплату в размере полной стоимости одной ночи проживания в Отеле в номере подтвержденной категории посредством кредитной карты.

12.Отмена бронирования. Во избежание удержания штрафа в размере стоимости 1 суток проживания в номере подтвержденной категории необходимо сообщить в письменном виде об отмене бронирования до 16-00 (местное время отеля) за один день до даты заселения. Отмена бронирования для групп осуществляется согласно правилам отмены бронирования, указанным в Договоре на групповое размещение.

13.Незаезд (no-show). В случае незаезда, без предварительного уведомления, Отель оставляет за собой право удержать штраф, равный полной стоимости 1 суток проживания в номере подтвержденной категории. Штраф за незаезд для групп осуществляется согласно правилам, указанным в Договоре на групповое размещение.

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

15. В случае размещения трех и более гостей в одном номере взимается дополнительная плата за проживание каждого гостя, начиная с 3-го, в размере 1500 ₺/сутки.

16. Смена постельного белья производится один раз в два дня. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно. Жилая уборка номера производится ежедневно до 18-00 (местное время отеля). По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка номера.

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

18. В целях обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасностиGuestов, проживающие и их гости обязаны:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный в Отеле "ХоллидейХолл Самара" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности:

В отеле запрещено разведение открытого огня, использование пиротехнических изделий, курение, в том числе электронных сигарет и их аналогов. Площадка для курения расположена на улице при выходе из отеля направо и обозначена соответствующим знаком.

В отеле предусмотрено 5 эвакуационных выходов с каждого этажа, обозначенных указателями. На каждом этаже и в каждом номере размещены планы эвакуации, отображающие порядок и пути эвакуации.

В случае пожара:

- Будет приведена в действие система речевого оповещения. Вы услышите фразу следующего содержания: «Уважаемые гости! По техническим причинам просим Вас покинуть гостиницу. Не пользуйтесь лифтами. Следуйте планам эвакуации, расположенным на каждом этаже. Сохраняйте спокойствие»;

- Покиньте Ваш номер;

- Запрещено пользоваться лифтами;

- Оставайтесь в Вашем номере, если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя. Закрытая дверь в номере имеет предел огнестойкости 30 минут. Это защитит Вас от дыма и огня до прибытия пожарной команды;

- Сообщите по телефону сотрудникам отеля (внутренний номер 106,107,255) о своём местонахождении;

- Место сбора гостей и сотрудников отеля при эвакуации находится на площадке 150м направо от центрального выхода.

- 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 Отелем дополнительные услуги;
- в случае заказа еды на вынос из сторонних заведений получать доставку на стойке регистрации, доставка непосредственно в номер запрещена;
- соблюдать тишину в ночное время с 22-00 до 08-00 следующего дня в будние дни и с 22-00 до 10-00 следующего дня в выходные и праздничные дни в зимний период, с 23-00 до 08-00 в будние дни и с 23-00 до 10-00 в выходные и праздничные дни в летний период (с 1 июня по 31 августа);
- соблюдать Правила посещения СПА-центра;
- в полной мере соблюдать положения настоящих правил.

Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время, осуществляется сотрудниками службы безопасности Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы безопасности Отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

19.Правила проживания с животными. В Отеле разрешено проживание с ухоженными, здоровыми домашними животными (кошки и собаки) весом не более 10 кг. Проживание с животными, не подходящими под вышеуказанные требования (к примеру, птицы, рептилии, животные свыше 10 кг и прочее), подлежит согласованию с Руководством Отеля. Отель оставляет за собой право определять, является ли допустимым проживание данной породы домашнего животного в номере Отеля в каждом конкретном случае. Стоимость проживания питомца в одном гостиничном номере составляет 5 000 рублей.

При заселении необходимо предоставить ветеринарный паспорт.

Гость берет на себя обязательство соблюдать санитарно-гигиенические условия в номере и на территории Отеля. Собаки на территории Отеля должны быть на поводке и в наморднике (кошки на поводке или в переноске) и обязательно сопровождаться владельцем домашнего животного. Животное может находиться без поводка и намордника только в пределах номера, в котором проживает гость. Допускается нахождение декоративных (мелких) пород собак на поводке или на руках Владельца. Посещение ресторанов и мест общественного пользования с домашними животными запрещено.

Для безопасности и комфорта Вашего питомца уборка номеров будет происходить, если:

а) Вашего питомца нет в номере;

б) Вы находитесь в номере, и Ваш питомец находится на поводке и в наморднике или в переноске. Повесьте табличку на внешней стороне двери Вашего номера, когда Ваш питомец находится внутри. Если Вы хотите, чтобы Ваш номер убрали, позвоните в Службу Приема и Размещения или воспользуйтесь онлайн-сервисом заказа услуг.

В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, Владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории отеля;

Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг гостю, проживающему с домашними животным, в случае нарушения правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного (к примеру, чрезмерный лай, мочеиспускание в общественных местах и прочее).

Владелец несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца животного. В день выписки из Отеля гость должен за час уведомить Службу Приема и Размещения о времени своего выезда в целях оценки возможных убытков.

20. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- употреблять еду и напитки- распивать спиртные напитки в общественных зонах Отеля «ХолидейХолл Самара», если напитки не были приобретены в ресторанах и барах Отеля и без согласования с администрацией Отеля.
- самостоятельно перемещать мебель, растения и прочие предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах Отеля;
- курить в номерах и общественных зонах Отеля «ХолидейХолл Самара», в том числе электронные сигареты;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторане, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, босиком;
- находиться в ресторанах и баре отеля, в том числе во время посещения завтрака, в халатах.
- В случае отказа от соблюдения дресс-кода отель вправе отказать в обслуживании.

21. Номера и общественные зоны Отеля согласно федеральному закону РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» N 15- ФЗ от 23 февраля 2013 года с 1 июня 2014 года объявляются строго некурящими. Гостям и посетителям Отеля на территории Отеля запрещается поджигать, курить сигары, трубки, сигареты, сигариллы, папиросы и т.п.

Гость, нарушивший требования Федерального закона и настоящих Правил, в части употребления табака и других средств для вдыхания дыма, обязан уплатить компенсацию в размере 7000 рублей в кассу Отеля, за ликвидацию последствий употребления табака и приведение помещений Отеля в первоначальное состояние.

22. 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 принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация обязуется хранить найденные вещи 1 год с момента их обнаружения.

23. Администрация несет ответственность за сданные Гостем в сейф на рецепции ценные вещи.

24. Книга отзывов и предложений находится в свободном доступе на стойке приема и размещения Отеля.

25. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.

26. Отель 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 Отеля, причинения гостем материального ущерба Отелю. Также Отель вправе отказать гостю в предоставлении любых услуг в случае нарушения гостем Правил предоставления гостиничных услуг в Отеле.

27. При отсутствии гостя по месту проживания более 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Отеля 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