

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ АКВАМАРИН**

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг отеля «Аквамарин» (далее – Отель) разработаны на основе Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 в действующей редакции от 13.07.2015 г., Постановления Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее - Постановление).

### **1. УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ:**

- Режим работы Отеля – круглосуточный.
- Время заезда в номер (check in time) – с 15:00 текущих суток местного времени. При заезде Гостя до указанного времени предоставление номера осуществляется только при наличии в Отеле свободных номеров, готовых к заселению.
- При заезде Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина Российской Федерации; свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства) согласно п.19 Постановления, и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле или гарантирует полную стоимость проживания кредитной карты посредством преавторизации.
- При заезде Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, таких как пользование мини-баром, телефоном, услугами оздоровительного центра Аква-Спа, обслуживания в номерах и другими услугами вносит депозит, минимальная сумма которого составляет 3000 рублей за первые сутки проживания и по 1000 рублей за каждые последующие сутки.

### **2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ:**

- Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в Службу бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.  
Тел: +7 (495) 580-28-28; факс: + 7(495) 580-28-16; e-mail: [reservations@aqmh.ru](mailto:reservations@aqmh.ru)
- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за первые сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату.

- При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, 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.

### **3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ:**

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим директором Отеля.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.
- При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом выезда (check out time) всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.
- При заезде без предварительного бронирования с 15:00 до 23:59 – выезд осуществляется в 12:00 часов следующих суток, и оплата взимается за сутки.
- При размещении потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров в Отеле срок проживания может быть продлен.
- При продлении проживания в Отеле, Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- Дополнительные услуги предоставляются Отелем за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения.
- При наличии возможности Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- Отель по просьбе Гостя предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:
  - а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - б) пользование медицинской аптечкой (перевязочными материалами, не включая медикаменты);
  - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
  - г) побудка к определенному времени;
  - д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
  - е) вызов такси.
- При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, в том числе городские, междугородные и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера на стойку приема и размещения. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита, оставленного при заезде.

### **4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:**

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры Ордена славы.
- Участники Великой Отечественной войны.
- Инвалиды первой, второй и третьей группы и лица, сопровождающие их.

- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

## **5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:**

- Соблюдать тишину и установленные в Отеле правила проживания.
- Не беспокоить других проживающих в Отеле.
- Соблюдать чистоту и порядок в номере и в общественных зонах Отеля.
- Строго соблюдать правила противопожарного режима.
- В случае затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля.
- Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.
- В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам, согласно утвержденному Управляющим директором прејскуранту. А также нести ответственность за нарушения, допущенные лицами, приглашенными Гостем.
- По истечении оплаченного срока пребывания – освободить номер.
- При выезде из Отеля сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения и произвести полный расчет за предоставленные услуги.

## **6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ:**

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.
- Проживать в номере с домашними животными и птицами.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50 X 50 должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные материалы, наркотические вещества и оружие. Оружие, как и другие ценные вещи, должно храниться в сейфе.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
- Курить в номерах. При срабатывании извещателя автоматической пожарной сигнализации в номере из-за курения, а также при наличии признаков курения в номере гость обязан возместить ущерб Отелю. Размер ущерба определяется согласно утвержденному прејскуранту.
- Выбрасывать из окон номера различные предметы (окурки, бутылки и т.п.)
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- Распивать спиртные напитки и употреблять продукты питания, неприобретенные в ресторане и баре Отеля, в общественных помещениях (лобби, холлы этажей).

## **7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ:**

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере и в Службе приема и размещения Отеля.
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей.

## **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ:**

- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- Порядок учета, хранения, получения или утилизации имущества со «Склада забытых и найденных вещей» утвержден Управляющим директором Отеля и находится в Службе приема и размещения Отеля.
- В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы обязуется сохранить и возвратить их владельцу по первому требованию в трехмесячный срок по предъявлении удостоверения личности. Данное правило не распространяется на продукты питания и денежные средства. Если владелец не найден, забытые вещи передаются или утилизируются в установленном порядке, согласно ГК РФ.
- ОТЕЛЬ в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и п.34 Правил предоставления гостиничных услуг отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- Администрация Отеля не несет ответственности за ценные вещи, оставленные вне сейфа, находящегося в каждом номере Отеля.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся согласно положению о порядке учета, хранения, получения или утилизации забытых и найденных вещей. Оставленные продукты питания хранятся в течение суток, после чего утилизируются.
- Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300 -1 в действующей редакции от 13.07.2015 г., и Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения Гостем ущерба Отелю.
- Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

## **9. ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ПОЖАРА ИЛИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ**

### ДЕЙСТВИЯ ПРИ ПОЖАРЕ

- При первых признаках пожара (задымлении, запах гари и др.) позвонить по телефону «101» в городскую пожарную охрану, с мобильного телефона по номеру «112» или в отдел

безопасности отеля по внутреннему номеру телефона - «555» и сообщить о пожаре (при этом необходимо назвать адрес, место возникновения пожара и свою фамилию);

- Принять посильные меры по эвакуации людей и тушению пожара;
- При пожаре необходимо быстро выйти на улицу или в безопасное место. План эвакуации находится на стене при выходе из номера;
- Уходя из номера, убедитесь в том, что в нем никого не осталось. Рекомендуется закрыть все окна и двери;
- При эвакуации из номера во время пожара никогда не используйте лифты.

## ЕСЛИ ВЫ ОБНАРУЖИЛИ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫЙ ПРЕДМЕТ

- Отойдите на безопасное расстояние;
- Жестами или голосом предупредите окружающих о возможной опасности;
- Немедленно сообщите об обнаруженном предмете в отдел безопасности отеля по внутреннему номеру телефона - «555» или с мобильного телефона по номеру «112» и действуйте только в соответствии с полученными рекомендациями;
- Не подходите к подозрительному предмету и не предпринимайте самостоятельных действий по его обезвреживанию.

## ТЕЛЕФОНЫ

Обо всем подозрительном необходимо немедленно сообщить по телефону:

«555» - отдел безопасности отеля (номер внутреннего телефона отеля)

«101» - пожарная охрана

«102» - полиция

«112» - круглосуточная служба помощи (звонок с мобильного)

## **10. В СООТВЕТСТВИИ С СЕРТИФИКАЦИЕЙ ОТЕЛЯ (4\*) НОМЕРАМ ПРИСВОЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ КАТЕГОРИИ**

- Номера категорий «Супериор», «Делюкс», «Экзекьютив» к номерам Первой категории:
- Номера «Супериор» - соответствуют Первой категории, площадью 22-24 квадратных метра, расположены со 2 по 5 этажи гостиницы.
- Номера «Делюкс» - соответствуют Первой категории, площадью 22-24 квадратных метра, расположены на 6 и 7 этажах гостиницы.
- Номера «Экзекьютив» - соответствует Первой категории, площадью 26-28 квадратных метра с открытой террасой. Комнаты данной категории расположены на 8 этаже гостиницы.
- Номера категории «Джуниор Сьюит» соответствуют номерам «Джуниор сьюит»
- Номер категории «Сильвер Сьюит» приравнять к категории «Люкс»
- Номер категории «Голд Сьюит» приравнять к категории «Сьюит»