

«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный управляющий

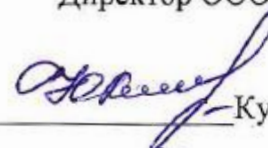


Белкин А.Н.

«24» апреля 2025 года

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Стройтех»



Кулагина Ю.Г.

«24» апреля 2025 года

Правила проживания в отеле:

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 «НЕБОАРТ».

1.2. С настоящими правилами можно ознакомиться:

- в информационной папке в номере отеля;
- на официальном сайте отеля <https://neboart.com>

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: +7 (347) 226 - 00 - 10

· контакты для электронной связи: res@neboart.com

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 уплата 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 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, менее чем за сутки 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: с 00:00 до 03:00 взимается плата в размере полной стоимости суток, с 03:00 до расчетного часа взимается плата в размере половины суток. 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 – 15 часов по уфимскому времени. Расчетный час – 12 часов по уфимскому 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 отделом бронирования 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 для детей до 14 лет с оплатой по действующему тарифу отеля.

3.8. Детям в возрасте до 3-х лет включительно проживание в номере с родителями предоставляется бесплатно. При этом, по запросу гостя, ребёнку бесплатно предоставляется дополнительное спальное место (люлька).

Детям в возрасте старше 3-х и до 7-ми лет включительно проживание в номере с родителями (без предоставления дополнительного места) предоставляется бесплатно. Дополнительное спальное место (мягкая широкая софа / раскладная кровать) предоставляется по запросу гостя за плату, размер которой определяется по утверждённому администрацией гостиницы Прейскуранту.

Проживание детей от 8 лет в одном номере с родителями возможно при условии оплаты дополнительного места за плату в соответствии с Прейскурантом.

Дополнительное место может быть оплачено с пакетным завтраком или без него соответственно. Детям в возрасте от 0 до 7 лет включительно завтрак предоставляется бесплатно, при условии оплаченного завтрака для сопровождающего взрослого.

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 учета 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 03:00 до 15:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток, если он проживает более суток, и за полные сутки, если он проживает только одну ночь.

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. В случае оплаты банковской картой отель производит предварительную авторизацию денежных средств на сумму заказанных услуг. При выезде производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит списание денежных средств в счет оплаты.

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, пользование аптечкой и тонометром;
- хранение багажа;
- побудка к определенному времени по просьбе гостя;
- бутилированная питьевая вода в номере;
- услуги доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- услуги тренажерного зала или зала для фитнеса ;
- предоставление по просьбе гостя одноразовых косметических средств;
- 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 (пылесос, вынос мусора, чистка поверхностей, дезинфекция санузла и т. д.) производится ежедневно. Замена полотенец (банных, лицевых, ножных) – 1 раз в 2 дня, замена постельного белья (простыни, пододеяльники, наволочки) – 1 раз в 2 дня. Дополнительная уборка номера и смена полотенец и постельного белья оплачиваются дополнительно в соответствии с прейскурантом отеля.

5.5. В течение проживания сотрудники отеля при необходимости / по требованию гостя пополняют мини-бар продукцией в соответствии с меню мини-бара.

5.6. 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.

5.7. 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;
- 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 преискурантом;
- 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. Права и обязанности отеля:

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить потребителю 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 потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные потребителем 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 «НЕБОАРТ». Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

