

ООО «Хартвел Отель»



HARTWELL
HOTEL

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ
«Hartwell Hotel»**



Содержание

Введение.....	3
1. Основные понятия.....	3
2. Условия бронирования и отмены брони.....	5
3. Цены.....	6
4. Услуги.....	6
5. Правила приема и размещения в Отеле.....	7
6. Порядок выезда из Отеля / продления периода пребывания.....	8
7. Правила проживания в Отеле.....	9
8. Ответственность.....	10
9. Форс-мажорные обстоятельства.....	10
10. Льготы, предоставляемые в Отеле.....	11
11. Конфиденциальность.....	11
12. Заявления и обращения.....	11



Введение

Цель разработки настоящих правил – предоставление Гостям Отеля информации о правилах проживания и правилах предоставления гостям услуг отеля.

Настоящие правила разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года.

1. Основные понятия

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1.1. «Отель» - Отель «Hartwell Hotel», расположенный по адресу: Россия, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская 21/5.

1.2. «Гость» – гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, либо граждане, получающие услуги в отеле в соответствии с заключенными гражданско-правовыми договорами между отелем и третьими лицами.

1.3. «Официальный тариф» - цена гостиничных номеров различной категории, установленная Администрацией Отеля на день подтверждения бронирования.

1.4. «Заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля для Гостей общим количеством до 8 человек включительно, размещенная на фирменном бланке организации – Заказчика / фирменном бланке Отеля, с указанием контактной информации, печатью и подписью организации - Заказчика, либо произведенная on-line на сайте

В Заявке на бронирование в обязательном порядке указываются:

- ФИО Гостей;
- дата, время прибытия / убытия;
- категория гостиничного номера,
- количество гостиничных номеров;
- количество дополнительных мест (при необходимости);
- питание (при необходимости);
- форма оплаты;
- дополнительные услуги.



1.5. «Групповая заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля при заезде не менее чем 8 Гостей в течение 24 часов. Приложением к групповой заявке на бронирование является Список Гостей.

1.6. «Подтвержденное бронирование» - бронирование услуг Отеля, подтвержденное Службой приема и размещения Отеля. Подтвержденное бронирование может быть снято без уведомления Гостя / организации- Заказчика в порядке, предусмотренном п. 2.5. настоящих Правил. В подтверждении групповой заявки на бронирование указывается Граничная дата.

1.7. «Гарантированное бронирование» - бронирование услуг, подтвержденное Службой приема и размещения Отеля, по которому Заказчиком произведена полная/ частичная оплата, либо предоставлено Гарантийное письмо об оплате.

1.8. «Граничная дата» - дата, с наступления которой Службой приема и размещения Отеля прекращаются все операции по приему / изменению / подтверждению Групповых заявок на бронирование, а также в одностороннем порядке аннулируются все бронирования, не являющиеся гарантированными.

1.9. «Закрытые даты» - периоды, установленные Администрацией Отеля в течение которых:

- действуют ограничения на продажу гостиничных номеров и иных услуг Отеля;
- не распространяется действие любых скидок, в том числе корпоративные тарифы по договорам.

1.10. «Расчетный час»:

- официальный расчетный час в Отеле при заезде Гостя (Check-in time) – устанавливается - 14:00;
- официальный расчетный час в Отеле при выезде Гостя (Check-out time) – устанавливается - 12:00.

Размещение Гостей за рамками данных расчетных часов (официальных часов заезда и выезда) будут производиться при оплате за ранний заезд/поздний выезд на условиях настоящего положения.

1.11. «Ранний заезд» - прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование).

«Ранний заезд» - прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование), в период с 00:00 до официального расчетного часа (Check-in time). Исполнитель размещает Гостя на условиях раннего заезда только при наличии свободных номеров на момент заезда Гостя. В этом случае плата за ранний заезд составляет 50% от стоимости суток проживания по официальному тарифу, действующему на момент заезда Гостя. Гость вправе заказать, а Исполнитель обязуется оказать услугу удержания номера для гарантированного заезда в любое время в период с 00.00 до расчетного часа на условиях предварительной оплаты. Услуга по удержанию номера для обеспечения раннего заезда и предоставления номера на условиях раннего заезда оплачивается Гостем по цене 1 суток проживания по официальному тарифу одновременно с оплатой проживания по всему заезду.



1.12. «Поздний выезд» - выезд Гостя после официального расчетного часа (Check-out time) дня выезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование) до 23:00. Выезд после официально расчетного часа оплачивается следующим образом: до 18.00 в размере 50% от тарифа за полные сутки, после 18.00 оплата производится как за полные сутки.

2. Условия бронирования и отмены брони

2.1. Забронировать услуги Отеля может юридическое лицо, либо физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, путем:

- направления Заявки на бронирование на факс: +7(499)6488181
- бронирования номера на сайте www.hartwellhotel.com
- заполнения электронной Формы бронирования на сайте www.hartwellhotel.com

2.2. Отдельная плата за услугу бронирования Отелем не взимается

2.3. Подтверждение бронирования и счет на оплату услуг (для юридических лиц) будут отправлены в течение 24 часов после поступления Заявки на бронирование.

2.4. Информация о подтверждении бронирования, устранении ошибок, неточностей в бронировании осуществляется Службой приема и размещения Отеля по тел.: +7(499)6488181

2.5. Отмена бронирования возможна до 16:00 местного времени дня заезда.

2.6. Отказ от гарантированного бронирования без предварительного уведомления влечет за собой удержание штрафа, равного стоимости одной ночи проживания в отеле, в номере подтвержденной категории.

2.7. Гарантированное бронирование сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.8. Отель оставляет за собой право заблокировать (провести преавторизацию карты) полную предварительную стоимость заказа, включая непредвиденные расходы, до даты выписки; данная сумма может оставаться заблокированной в течение 72 часов с даты выписки или дольше на усмотрение эмитента карты.

2.9. Отель вправе установить требование о внесении депозита для обеспечения исполнения обязательств Гостя по оплате проживания, дополнительных услуг, ущерба, штрафов. Денежные средства в счет погашения возникших у Гостя обязательств могут быть удержаны Отелем из суммы внесенного депозита.



3. Цены

3.1. Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля, СМИ не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться:

- на официальном сайте www.hartwellhotel.com
- в Службе приема и размещения Отеля по тел.: +7(499)6488181
- в Приложении №2

Официальный тариф, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

3.2. Оплата услуг Отеля производится путем:

- безналичного перечисления на расчетный счет Отеля;
- наличными средствами в кассу Отеля;
- Банковской картой (к оплате принимаются American Express, Dinners Club, JCB, Master Card, Visa).

4. Услуги

4.1. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к назначенному времени;
- предоставление комплекта посуды, столовых приборов;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставление электрочайника;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- беспроводной доступ в Internet (Wi-Fi);
- заказ и бронирование авиабилетов, ж/д билетов;
- заказ билетов в театр/кино и на иные культурные мероприятия;
- заказ экскурсионного и иного туристического обслуживания.

4.2. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:

- завтрак (шведский стол);
- стирка, глажение (в т.ч. – экспресс) – в прачечной Отеля;
- химчистка;
- мелкий ремонт одежды;
- организация питания в номере (Room service);
- почтовые и телеграфные услуги;
- заказ и доставка цветов в номер.

4.3. Для предоставления услуг, перечисленных в пп. 4.1., 4.2. Гость должен обратиться в Службу приема и размещения Отеля.

5. Правила приема и размещения в Отеле

5.1. Заезд и размещениеGuestов в Отель осуществляется по предъявлении:

- подтвержденной Формы бронирования (в случае, если Заказчиком является физическое лицо) *

- документа, подтверждающего оплату (в случае, если Заказчиком является юридическое лицо) **

- документа, удостоверяющего личность (паспорта, свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста).

* в исключительных случаях Гость для заселения может сообщить номер брони.

** в исключительных случаях и при наличии предварительного письменного уведомления Гость для заселения может предъявить Гарантийное письмо об оплате от организации – Заказчика.

5.2. При заезде Гость заполняет и подписывает Регистрационную карту.

5.3. Гость обязуется не позднее 24 часов с момента заезда ознакомиться с настоящими Правилами и «Правилами пожарной безопасности».

5.4. Гость, являющийся иностранным гражданином / лицом без гражданства при заезде в Отель обязан предоставить документы необходимые для осуществления миграционного учета (национальный паспорт, визу и миграционную карту), в порядке, установленном «ПРАВИЛАМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МИГРАЦИОННОГО УЧЕТА ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В РФ».

5.5. Стандартное время заезда Гостя в Отель – 14:00, если иное не указано в подтвержденной Заявке на бронирование. В случае прибытия Гостя до времени заезда, указанного в подтвержденной Заявке на бронирование, Гость будет размещен только при наличии свободных номеров и при условии оплаты проживания согласно тарифу за Ранний заезд.

5.6. Стандартное время выезда Гостя из Отеля - официальный расчетный час 12:00.

5.7. Количество прибывших Guestов, их данные и сроки размещения в Отеле должны соответствовать подтвержденной Заявке на бронирование.

5.8. За проживание в Отеле детей до 7 лет (при семейном размещении) плата не взимается. Завтрак ребенку предоставляется без дополнительной платы.

5.9. В случае, если прибывает большее количество Guestов, чем указано в подтвержденной Заявке на бронирование, Отель предпримет все необходимые меры для их размещения, но не может гарантировать предоставление номеров, помимо забронированных. Оплата дополнительно предоставленных номеров/мест осуществляется согласно Официальному тарифу Отеля, действующему на дату размещения.

5.10. Гость обязан оплатить оказанные Отелем услуги (приобретенные товары) в период пребывания либо в момент выезда из Отеля. При этом по просьбе Гостя ему может быть оформлен предварительный счет. При выезде, Гость подписывает окончательный



счет. Подписание счета означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить данную услугу (товар).

5.11. Гость, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование:

- является ответственным за исполнение обязательств по оплате оказанных услуг (товаров), заказанных (приобретенных) им и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере;

-обязан в полном объеме возместить возможные убытки (материальный и иной ущерб) причиненные как им лично, так и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере.

5.12. В случае если договором (Заявкой на бронирование)/регистрационной карте предусмотрен депозит, Гость вправе оплачивать дополнительные услуги денежными средствами, находящимися на депозите.

5.13. При заселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг (минибара, ресторана, лобби бара и др.) с согласия вносит депозит либо предоставляет банковскую карту для авторизации на сумму не менее 3 000 (Трех тысяч) рублей.

5.14. В случае если Гость не воспользовался номером и отказался от размещения в течение первого часа после заселения, производится возврат полной стоимости проживания. Если Гость не воспользовался номером и отказался от размещения в течении двух часов после заселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 15% стоимости номера в сутки. Если Гость воспользовался либо заявил об отказе от проживания спустя два часа после заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6. Порядок выезда из Отеля / продления периода пребывания

6.1. Гость, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

6.3. Отель оставляет за собой право разрешить Гостю пребывание в номере после расчетного часа исходя из наличия свободных мест и при оплате дополнительного проживания, согласно Официальному тарифу, действующему на дату продления пребывания.

6.4. При отсутствии информации о продлении периода пребывания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются. Новый ключ выдается только при условии оплаты последующего проживания.

6.5. Выезд Гостя из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения Отеля после оплаты всех счетов и сдачи ключа от номера.

7. Правила проживания в Отеле

7.1. Гости, пребывающие на территории Отеля, обязаны:

а. обеспечивать сохранность занимаемого номера, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;

б. строго соблюдать настоящие правила, «Правила пожарной безопасности», правила пользования санитарно-техническим и иным оборудованием;

в. при обнаружении неисправностей в занимаемом номере Отеля немедленно сообщить о них в Службу приема и размещения Отеля;

г. не допускать в занимаемом номере и местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации; не курить

д. пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Гостям, уважать права других Гостей на отдых;

е. допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

ж. бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отеля;

з. соблюдать срок проживания, указанный в подтвержденной Форме бронирования;

и. возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Отелю по вине Гостя, подтвержденные документально;

к. гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

7.2. В Отеле запрещается:

а. ввоз, хранение и использование в номерах и на территории Отеля пиротехнических, взрывоопасных и/или ядовитых веществ, горюче-смазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду;

б. нарушать покой проживающих, в период с 23:00 до 9:00. В этот период Гости обязаны соблюдать тишину;

в. содержание в номере и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных, за исключением собаки - поводыря;

г. курение на территории всего Отеля запрещено согласно Федеральному закону от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Отель взимает штраф в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей в случае нарушения данного правила проживания. В случае неоднократного (более 1 раза на протяжении проживания) нарушения Гость оплачивает повышенный штраф в размере 20 000 (Двадцати тысяч) рублей.

е. приносить на территорию Отеля алкогольные напитки. Гость также должен получить согласие уполномоченного представителя Отеля в случае приобретения и употребления на территории Отеля пищевых продуктов и любых безалкогольных напитков, приобретенных в сторонних организациях.

8. Ответственность

8.1. Ответственным за соблюдение настоящих Правил является Гость, указанный в подтвержденной Форме бронирования (заполнивший Форму регистрации).

8.2. Гость, занимающий номер (заполнивший Регистрационную карту), обязан довести информацию, указанную в настоящих Правилах до сведения всех Гостей, проживающих с ним в одном номере (пребывающих с ним в Отеле).

8.3. Отель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, при условии соблюдения Гостем Правил проживания в Отеле.

8.4. В соответствии с п.2 статьи 925 Гражданского Кодекса РФ отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем в индивидуальный сейф. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

8.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно, но не позднее 2 часов с момента пропажи/повреждения часов заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

8.6. В случае обнаружения забытых вещей, Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.

8.7. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов, Администрация Отеля вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Отеля помещает в камеру хранения. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя и принимает меры по возврату их владельцу.

9. Форс-мажорные обстоятельства

9.1. Отель не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

10. Льготы, предоставляемые в Отеле

10.1. 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, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- беременные женщины и гости с детьми до 7 лет (включительно).

11. Конфиденциальность

11.1. Если Гость заполняет какую-либо форму / анкету в период пребывания в Отеле или на сайте www.hartwellhotel.com, вся указанная информация будет использована для ответа на запрос Гостя.

11.2. Гость может выразить свое согласие на обработку содержащихся в заполненной им собственноручно форме / анкете персональных данных (в том числе сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, использование) путем подписания такого согласия в заполненной им форме / анкете. Вся информация, указанная Гостем, включается в базу данных ООО «Хартвел Отель» и будет использована в целях осуществления расчетов за оказанные услуги, маркетинговых целях. При наличии согласия Гостя, выраженного путем проставления отметки в Регистрационной карте, Гость может быть включен в список рассылки информации об акциях и спец. предложениях, проводимых Отелем.

11.3. Гость всегда имеет право узнать данные о себе, которые хранятся в базе данных Отеля, откорректировать либо удалить их. Для этого ему необходимо связаться с Службой приема и размещения Отеля.

11.4. Отель оставляет за собой право использовать в рекламных целях (для печати в информационно-рекламных материалах либо размещения на официальном сайте) фотографии, сделанные на территории Отеля, даже если там запечатлены лица проживающих либо пребывающих на территории Отеля гостей, без дополнительного согласования с ними.

12. Заявления и обращения

12.1. Мы прилагаем все усилия, для того, чтобы предлагаемые нами товары и услуги могли наилучшим образом удовлетворить все пожелания нашихGuestей. Однако если в течение пребывания в Отеле у Вас возникли какие-либо пожелания, замечания или



HARTWELL

HOTEL

предложения, пожалуйста, незамедлительно адресуйте их сотрудникам Службы приема и размещения, Дежурному менеджеру Отеля. Если в течение 48 часов Вами не был получен ответ, Вы можете обратиться с официальным письмом непосредственно к Администрации Отеля.