

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

[Главная](#) / [Правила проживания](#)

Правила проживания в «Matrëshka hotel»

1. «Matrëshka hotel» - оказывает услуги размещения в гостинице, находится по адресу: г. Самара, ул. Енисейская, д. 62а. Часы работы всех его служб, а также расчетный час указаны в соответствии с местным временем. Режим работы Отеля – круглосуточный.
2. Если иное не указано в настоящих Правилах проживания, термины, используемые в настоящих Правилах проживания, применяются в значении, указанном в статье 3 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085.
3. Бронирование номеров осуществляется по гарантированным письмам-заявкам в письменном виде по факсу, электронной почте, через Интернет, либо по средствам телефонной связи.
При бронировании необходимо сообщить свое имя, желаемую категорию номера, контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты), дату прибытия и выезда, ориентировочное время прибытия и выезда, а также способ оплаты.
4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице.
Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.
Размещение без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров.
5. Расчетный час в отеле 12.00. Заезд осуществляется с 14.00.
При проживании менее суток (24 часа), плата взимается за полные сутки, почасовая оплата отсутствует.
Услуги Отелем оказываются только после получения 100% (ста процентов) оплаты услуг, определенных сторонами в заявке.
Осуществляя конклюдентные действия по оплате услуг Отеля, потребитель дает свое полное, безотзывное согласие на 100% (ста процентную) предварительную оплату услуг.
6. При размещении потребителя с 0.00 до 14.00 плата за проживание взимается в размере 50% стоимости одних суток от забронированного номера
7. При желании Гостя продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа. При задержке выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
с 12.00 до 18.00 – почасовая оплата
с 18.00 до 0.00 – за половину суток
от 0.00 – за полные сутки.
Оплата задержки выезда производится в виде 100% (сто процентной) предварительной оплаты стоимости проживания.
В отсутствие предварительной оплаты гостиничные услуги не оказываются, номер подлежит сдаче. Ответственность за сохранность вещей Гостя Отель не несет.
8. Отель вправе потребовать соблюдения дополнительных требований в отношении бронирования, в частности, внесения предварительной оплаты за бронируемые номера, которая при заселении засчитывается в стоимость проживания.
9. Обязательным условием гарантированного бронирования является внесение предварительной оплаты за бронируемые номера. Для юридических лиц сумма платы - не менее 10% (десяти процентов) от суммы счета за проживание, для физических лиц - не менее 30% (тридцати процентов) от суммы счета за проживание.
Плата за бронирование должна быть внесена в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета Отелем. В случае отсутствия оплаты в течении указанного срока, бронь считается негарантированной.
Если бронирование осуществляется на дату следующего дня после даты бронирования, то предварительная оплата не вносится.

После внесения платы за гарантированное бронирование по выставленному счету, как для юридических, так и для физических лиц коррекция цены, связанная с изменением Прейскуранта цен не производится.

В случае отсутствия оплаты в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Отелем счета, счет может быть выставлен заново, в том числе на другую сумму, в зависимости от действующего на момент выставления нового счета Прейскуранта цен.

10. Негарантированное, но подтвержденное бронирование действительно до 21.00. дня заезда.

В случае не предупреждения Гостем о своем позднем заезде, а также в случае заезда позднее указанного времени, бронирование может быть отменено в случае 100% востребованности номерного фонда Отеля.

11. Гарантированное бронирование действительно до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (п. 12), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Уменьшение количества человек при сохранении даты и времени бронирования (если бронь ставилась не по отдельным номерам, а в целом на группу) считается частичной отменой бронирования (частичным аннулированием брони).

12. Внесение изменений в заявку или ее аннуляция допускается за 5 суток до заезда группы (от 5 человек) и за 1 сутки до заезда меньшего количества Гостей.

В данном случае необходимо предупредить службу Front office и выслать официальный отказ от бронирования.

13. Заселение в Отель осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность Гостя (дети до 14 лет заселяются при предъявлении свидетельства о рождении). При заселении в двухместный номер либо подселении, каждый Гость должен предоставить документ, удостоверяющий личность. По прибытии, Гость заполняет согласие на обработку его персональных данных.

14. «Matrëshka hotel» во исполнение Федерального закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», производит оформление и направляет уведомление в Федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Данная услуга предоставляется бесплатно. Обращаем Ваше внимание на то, что Отель вправе отказать в размещении Гостей при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, а также в том случае, если документы просрочены в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

15. Размещение в «Matrëshka hotel» осуществляется по факту 100% (сто процентной) оплаты: наличной, безналичной, по кредитной карте. Оплата совершается согласно утвержденному Прейскуранту цен за услуги. Льготы не предоставляются, за исключением случаев проведения специальных акций, установленных администрацией Отеля (уточняйте в службе Front office). Гость несет ответственность за оплату выставленного Отелем счета, и если лицо или организация, указанные в качестве плательщика, не произведут оплату, то Гость несет ответственность наравне с этим лицом/ организацией.

16. Отчетные документы за проживание предоставляются потребителю при предъявлении доверенности на имя потребителя от заказчика (организации-плательщика) на получение документов с реквизитами организации, и указанными фамилиями (если гостей несколько).

В случае не предоставления доверенности и реквизитов организации при заезде, проживание потребителя оформляется как проживание физического лица, как юридического - после предоставления необходимых документов.

17. При отсутствии Гостя в Отеле более суток (или по истечении 6 часов после наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и произвести опись имущества, находящегося в номере, после чего производится оформление выезда (в программе Отеля). Описанные вещи Гостя хранятся до момента востребования в административно-хозяйственном отделе Отеля, в течение одного года.

18. Ребенку в возрасте до 18 лет не предоставляется размещение без присутствия родителей или без сопровождения. Размещение детей до 5 лет бесплатно без предоставления спального места не зависимо от категории номера.

19. Дополнительные услуги, оказываемые в отеле «Matrëshka hotel»:

Бесплатные:

- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции по ее получении
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
- вручение корреспонденции гостям
- поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) по просьбе
- предоставление утюга и гладильной доски (комната для глажения)
- мелкий ремонт одежды (пришивание 1-2 пуговицы, зашивание небольших повреждений ручным способом)
- автомат для чистки обуви
- хранение ценностей в сейфе администрации
- хранение багажа
- вызов такси
- бронирование билетов на различные виды транспорта (через он-лайн системы бронирования)
- туристская информация
- завтрак для проживающих в гостинице (с7.00-10.00)

Платные:

- стирка и глаженье в течении суток (по прейскуранту)
- телеграфные и почтовые услуги
- услуги химчистки
- возможность выбора любого варианта питания (двухразовое, трехразовое)
- рум-сервис в часы завтрака

20. Гость может пригласить в номер посетителей и несет за них полную ответственность. Нахождение посетителей на территории Отеля допускается с 8.00 до 23.00. После 23.00 посетитель обязан покинуть Отель или пройти процедуру регистрации и оплатить проживание в данном номере на стойке Отеля, с согласия уже проживающего Гостя, либо зарегистрироваться и оплатить отдельный номер.

21. В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 22 часов до 8 часов местного времени, а в период с 1 июня по 31 августа - с 23 часов до 8 часов местного времени, запрещается громко включать аудио и видеотехнику, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим гостям Отеля.

22. Гость обязан соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила. Не допускается включение электрических и нагревательных приборов в номере.

23. Для хранения ценностей рекомендуется пользоваться депозитарным сейфом в службе приема Гостей.

24. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать закрытой дверь в номер, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать малознакомых людей, не передавать ключ от номера третьим лицам.

25. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей Гостя, если Гость незамедлительно не поставит в известность об их утрате администрацию Отеля. Отель в любом случае не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя, если они не были приняты Отелем на хранение, либо не были помещены Гостем в предоставленный ему

- индивидуальный сейф. Отель не несет ответственность за несохранность содержимого сейфа, если по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
26. Смена белья производится согласно требованиям к категории 3 звезды к смене и стирке белья: 1 раз в 3 дня – для Гостей, проживающих по гостиничным услугам. Смена полотенец ежедневно. Выкладка одноразовой продукции индивидуального пользования производится ежедневно.
27. Забытые, потерянные, оставленные вещи хранятся в административно-хозяйственном отделе Отеля, пока они не будут востребованы владельцем, но не более одного года. Расходы по отправке и доставке таких вещей несет владелец. По истечении указанного срока, не востребованные вещи подлежат утилизации (уничтожению) комиссией, созданной администрацией Отеля, с составлением соответствующего Акта об утилизации.
28. Услуга размещения Гостей с животными не предоставляется.
29. Курение в номерах запрещено. За курение в номере Гость обязан возместить ущерб в размере 3 000 (три тысячи) рублей за устранение последствий курения: чистка мебели и всего текстиля.
30. Уборка номера осуществляется один раз в сутки. Уборка не может быть произведена, если на двери номера располагается табличка «Не беспокоить».
31. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты, жалобную книгу, сведения о форме и порядке оплаты услуг, а также другую информацию Гости могут получить в службе Front office (тел. 5002).
32. Гость, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб, нанесенный имуществу Отеля, согласно утвержденному прейскуранту цен на порчу имущества, а также несет ответственность за иные правонарушения.
33. В случае нарушения правил проживания, администрация Отеля вправе отказать Гостю в дальнейшем проживании. При этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.
34. При желании оставить транспортное средство на охраняемой парковке Отеля, при поселении в Отель, Гостю необходимо заполнить бланк информации об автомобиле, с указанием марки, гос.номера и номера контактного телефона, для выдачи талона на парковку.
35. Пребывание Гостей на территории Отеля является их добровольным волеизъявлением, право Гостя в любое время покинуть территорию Отеля осуществляется Гостем под свою полную ответственность и не может быть ограничено. Отель не несет ответственность за жизнь и здоровье Гостей в период их нахождения за пределами Отеля, в том числе, но не ограничиваясь, за травмы, полученные во время пребывания за пределами Отеля, за иные негативные последствия в связи с участием в конфликтных ситуациях, хулиганских действиях и прочее.
36. Потребитель вправе в любое время отказаться от услуг исполнителя, письменно уведомив об этом службу Front office Отеля, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им на дату отказа расходов. Возврат уплаченных потребителем (заказчиком) денежных средств в случаях частичного оказания/неоказания гостиничных услуг производится исполнителем за вычетом стоимости понесенных на дату получения письменного отказа расходов исполнителя, связанных с исполнением обязательств по оказанию гостиничных услуг, на основании письменного заявления потребителя или заказчика и документов, подтверждающих оплату потребителем или заказчиком услуг исполнителя.
37. Утвержденные Правила проживания представлены в службе Front office, а также в каждом гостиничном номере.