



Гостиница «Багратион» — филиал
АО «Гостиничный комплекс «Славянка»

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Уважаемые гости!

Настоящие правила устанавливают порядок поселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Багратион» - филиале акционерного общества «Гостиничный комплекс «Славянка» (далее по тексту - гостиница).

1. Просим Вас соблюдать настоящие правила проживания, а также правила противопожарной безопасности в гостинице.
2. Гостиница предназначена для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении срока проживания, не позднее расчётного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.
3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.
4. Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00 по местному времени.
5. ЗаселениеGuests в гостиницу осуществляется с 14.00 часов дня по местному времени.
6. При гарантированном бронировании (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера, в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях, при наличии свободных номеров.

Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (виде) заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице. Гость (иное лицо – заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные гостиницей в уведомлении о подтверждении бронирования.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

7. Заселение Гостя в гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:
 - а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - з) вида на жительство лица без гражданства;
 - и) удостоверение беженца;

к) проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем.

л) миграционная карта, виза, действительные на период проживания в гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае если сотрудниками гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами – гостиница вправе отказать Гостю в заселении в гостиницу.

Гость обязан заполнить анкету с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. Проставление Гостем в анкете своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

8. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
9. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).
10. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 8-9 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.
11. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.
12. Дети до 3 лет проживают бесплатно без предоставления дополнительного места. Ребенку может быть предоставлена детская кроватка. Стоимость предоставления детской кроватки указывается в прейскуранте гостиницы.
13. В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания.
14. Оплата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчётным часом.

Услуга раннего заезда с 00:01 до 12:00 предоставляется при наличии свободных номеров. Оплата взимается в размере 50% от стоимости номера. При заезде гостя после 00:01 до 14:00 завтрак не включен в стоимость проживания. При проживании не более суток (с выездом до 16:00) – с Гостя взимается плата за сутки.

Услуга гарантированного раннего бронирования предоставляется при 100%-ой предоплате стоимости номера.

В случае выезда гостя из номера после расчётного часа, оплата производится следующим образом:

- С 12:00 до 18:00 — оплата в размере 50% от стоимости суток;
- С 18:00 до 24:00 — оплата в размере 100% от стоимости суток;

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если:

- поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании,
- в Гостинице отсутствуют свободные номера.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится при обязательной

предварительной оплате проживания за весь продлённый период, и при условии отсутствия подтверждённой брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц.

В случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после заезда, возврат оплаты за первые сутки не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

15. Гостям предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей(иглолок,ниток);
- предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- пользование утюгом и гладильной доской;
- вызов такси.

Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

16. Для проживающих Гостей вход в гостиницу осуществляется по карточке гостя.

17. При выезде из гостиницы карту-ключ или ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения.

18. По Вашей просьбе и по разрешению администратора гостиницы в номере могут находиться приглашенные Вами посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у дежурного администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя не позднее 22.00 часов. В случае задержки посетителей в номере Гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

19. Запрещается курить в гостинице. В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Гостиницей с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

20. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы.

Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (в случае отсутствия цен в прейскуранте – по рыночной стоимости аналогичного имущества, действующей на момент причинения ущерба);

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги.

21. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных;
- курить в номерах, а так же в холлах и коридорах Гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
 - нарушать покой Гостей, проживающих в Гостинице.
22. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
 23. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим незамедлительно сообщить в службу приема и размещения по тел.: 101, 121, 125
 24. Условия режима смены белья:
 - в номерах высшей категории – ежедневно;
 - в стандартных номерах – 1 раз в 3 дня;
 25. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, в случае нарушения гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории гостиницы.
 26. Гость несет ответственность в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном преискурантом, утвержденным в гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из гостиницы.
 27. Администрация гостиницы 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, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.
 28. Администрация Гостиницы 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 заявляет о находке в полицию. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации Гостиницы.
 29. В случае возникновения жалоб со стороны гостей, администрация гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.
 30. Настоящие правила распространяются на Гостей, которым предоставляются услуги по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.
 31. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.
 32. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.



Гостиница «Багратион» — филиал АО «Гостиничный комплекс «Славянка»

Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:

- Не оставляйте без присмотра включенные в электросеть телевизоры, магнитофоны, светильники и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- Использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием, не допускается без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- Никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- Курить в гостинице категорически запрещается;
- Постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся по телефону 101, 121, 125;
- Закройте окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся по телефону 101, 121, 125;
- Закройте окна и дверь, возьмите свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);
- Запрещается пользоваться лифтом при эвакуации.

Если Вы не можете покинуть комнату:

- Если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- Заполните ванну водой;
- Сообщите по телефону 101, 121, 125 о Вашем местонахождении;
- Во избежание отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, защитите Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- Проверьте, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации проживающих гостей из гостиницы, действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!

Администрация