

# ПРАВИЛА

## предоставления гостиничных услуг в отеле «Графский»

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Графский» разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности, Правилами противопожарного режима в РФ и Положением о классификации гостиниц.

### 1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

Отель «Графский» расположен по адресу: г. Москва, ул. Льва Толстого, д.23, стр.5. Сайт отеля: [www.grafskiyhotel.ru](http://www.grafskiyhotel.ru); e-mail: [grafskiyhotel@gmail.com](mailto:grafskiyhotel@gmail.com).

Основные понятия, используемые в Правилах, означают следующее:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определен отелем;

«гостиница или иное средство размещения» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – отель);

«малое средство размещения» - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

«цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных отелем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу потребителя;

«Гость» - общее понятие в Правилах для «потребителя» и «заказчика», который пользуется гостиничными услугами отеля;

«исполнитель» - в Правилах «Отель» - юридическое лицо, предоставляющее Гостю услуги гостиницы;

«бронирование» - предварительный заказ номеров в отеле Гостем;

«расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Режим работы отеля – круглосуточный.

Оказание услуги размещения в отеле осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность и оплаты услуги размещения (проживания) в номере выбранной категории.

Договор заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке и соответствующим требованиям действующих на момент размещения «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в отеле, является администратор службы приёма и размещения отеля. При отсутствии соответствующих документов отель вправе отказать Гостям в размещении.

Час выезда: до 12:00 мск

Час заезда: после 15:00 мск

При наличии свободных номеров размещение в отеле может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания с взиманием дополнительной платы, согласно действующему Прейскуранту. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено продление проживания с оплатой, согласно действующему Прейскуранту.

При оформлении проживания в отеле администратор выдает карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. В карте Гостя указаны:

- фамилия, имя Гостя
- сведения о предоставляемом номере
- сроки проживания

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд отеля осуществляется по гостевым картам. При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Но, право предоставления определенного номера из выбранной Гостем категории остаётся за Отелем.

Общее количество проживающих гостей в номере не должно превышать количества мест в номере.

Отель «Графский» оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, предположительно находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

## 2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ услуг проживания в отеле (далее - бронирование) осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной связи (по тел.: (499) 667-57-27), электронной почты (e-mail: [grafskiyhotel@gmail.com](mailto:grafskiyhotel@gmail.com)) или на сайте отеля ([www.grafskiyhotel.ru](http://www.grafskiyhotel.ru)). Отказ от ранее забронированных услуг проживания в отеле осуществляется Гостем в письменном виде (электронная почта, SMS) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказать от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления, содержащего сведения на фирменном бланке отеля: имя Гостя, категория заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Отелем.

Гость вправе аннулировать заявку не позднее, чем за двое суток до даты заезда.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

## 3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых отелем, осуществляется в соответствии с действующими и утвержденными Прейскурантами. В отеле установлена посуточная оплата за размещение/проживание в номере. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств, банковской картой или путем безналичного расчета на расчетный банковский счет отеля. В случае оплаты услуг отеля по безналичному расчету, денежные средства за проживание должны быть перечислены Гостем на счет отеля до даты заезда.

При проживании в отеле менее одних суток, Гость оплачивает (как за полные сутки проживания) стоимость номера выбранной категории.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (с 12:00 до 18:00 час), ему необходимо произвести доплату в размере 50% стоимости номера +22% НДС, согласно действующему Прейскуранту.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа более чем на 12 часов, ему необходимо произвести оплату за полные сутки проживания, согласно действующему Прейскуранту.

Продление проживания в отеле осуществляется на стойке администратора службы приёма и размещения при наличии свободных номеров. Гостю необходимо сообщить о своем намерении продлить проживание не менее, чем за одни сутки до расчетного часа. Отель оставляет за собой право предложить Гостю другой аналогичный номер, либо отказать в продлении проживания.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее 30 минут после пребывания в этом номере, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

Дополнительные платные услуги, оказываемые отелем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг находится на стойке службы приёма и размещения и в информационной папке гостя в номере.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- 1) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 2) пользование медицинской аптечкой, тонометром;
- 3) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
- 4) побудка к определенному времени по просьбе Гостя;
- 5) предоставление иголок, ниток по просьбе Гостя;
- 6) питьевая вода (1 бутылка 0,5 л на человека в сутки);
- 7) бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля;
- 8) телефонные городские звонки по Москве;
- 9) комплиментарный чайно-кофейный набор при заезде.

#### 4. РЕКОМЕНДАЦИИ ГОСТЮ

Гостям, проживающим в отеле, рекомендуется:

- соблюдать установленный отелем порядок проживания;
- соблюдать тишину в номере и общественный порядок в отеле (не шуметь, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- покидая номер, необходимо закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- не курить в номерах, гостевых зонах и территории, прилегающей к отелю;
- обеспечивать доступ в номер сотрудников отеля в течение всего срока проживания для проведения текущей уборки и смены постельного белья;
- в случае утраты или повреждения имущества отеля необходимо возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в отеле Прейскурантом стоимости имущества;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные услуги, уведомить администратора службы приёма и размещения о своем выезде и сдать электронный ключ от номера

### 5. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- *оставлять в номере приглашенных лиц в момент отсутствия основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в отеле только при согласии Гостя с 08:00 до 00:00. Гость несёт ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в отеле. После 00:00 приглашенные лица должны покинуть отель или оформить собственное проживание;*
- *передавать посторонним лицам электронный ключ от номера или карточку Гостя;*
- *держат в номере домашних животных и птиц;*
- *хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), которые следует сдавать в камеру хранения отеля;*
- *приносить и/или хранить взрывчатые, токсичные материалы, оружие;*
- *пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;*
- *переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией отеля;*
- *выносить из номеров принадлежащее отелю имущество;*
- *курить в номерах, гостевых зонах и прилегающей территории отеля;*
- *нарушать покой других Гостей, проживающих в отеле;*
- *открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.*

*В случае нарушения условий, указанных в вышеперечисленных пунктах, Администрация отеля оставляет за собой право прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке или принять меры в соответствии с действующим законодательством РФ.*

### 6. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- *обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;*
- *предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере на стойке службы приёма и размещения;*
- *обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в отеле, правил противопожарной безопасности и правил пользования бытовыми электроприборами;*
- *обеспечивать смену постельного белья через один день и полотенце – ежедневно;*
- *незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по их быстрому разрешению.*

*Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному проживанию в этом номере.*

### 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- *отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих правил и/или несвоевременной оплаты оказанных услуг;*
- *в случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено) более трёх часов Администрация отеля оставляет за собой право создания комиссии и проведения описи имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных бумаг и других вещей Администрация отеля помещает в камеру хранения.*

**В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:**

- *Отель отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесённых в отель, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей;*
- *внесённой в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещённая в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте;*
- *Отель отвечает за утрату денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Отелем на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему отелем индивидуальный сейф/сейфовую ячейку;*
- *Отель освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательство того, что по условиям хранения доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможен вследствие обстоятельств непреодолимой силы.*

*Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен незамедлительно сообщить об этом в Администрацию отеля. В противном случае, отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.*

*В случае обнаружения забытых Гостем вещей отель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3(трех) месяцев. Продукты и напитки в закрытой заводской/фабричной упаковке хранятся не более трёх суток.*

*Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в целях безопасности в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.*

*При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются действующим законодательством РФ.*

***Желаем Вам приятного пребывания в нашем отеле!***