AQUARIUM HOTEL
ZONT Hotel Group

143401, Московская область, г. Красногорск, ул. Международная, д. 20
+7 (495) 727-16-38
aquariumhotel.ru

Утверждено приказом
Генерального директора
ООО «Бизнес-Отель»
№ 01/08-2020 от 10 августа 2020 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «AQUARIUM ZONT Hotel Group»

1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

«гостиница» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью ООО «Бизнес Отель»;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

«бронирование» – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

«гарантированное бронирование» – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, 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 договор прекращается;

«негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 16:00 по московскому времени, в день заезда, после чего договор прекращается;

3. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, об адресе гостиницы, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

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

143401, Московская область, г. Красногорск, ул. Международная, д. 20
+7 (495) 727-16-38
aquariumhotel.ru

6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не позднее 14.00 дня (по Московскому времени), предшествующего дню заезда, путем направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

7. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, 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 договор прекращается.

Порядок заселения, расчетный час.

8. Заселение потребителя в гостинице осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
б. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
в. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
г. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
д. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
е. 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;
ж. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
з. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
и. вида на жительство лица без гражданства.

9. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

10. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

11. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

143401, Московская область, г. Красногорск, ул. Международная, д. 20
+7 (495) 727-16-38
aquariumhotel.ru

12. Исполнителем используется посуточная и почасовая оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 14-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

13. Время заезда в гостиницу – 14.00

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда (если такой период составляет не более 12 часов), взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

14. Время выезда из гостиницы (расчетный час) – 12.00 Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приема и размещения.

15. В случае подтверждения службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 – 50% суточной оплаты
- при выезде после 18:00 – производится оплата за полные сутки.

16. Дети до 3-х лет проживают бесплатно в номере с родителями с предоставлением дополнительного места (кроватка-манеж) выдается по запросу. Дополнительное место для детей старше 3-х лет предоставляется за дополнительную плату.

17. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

18. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а. вызов скорой помощи;
б. пользование камерой хранения;
в. побудка к определенному времени;
г. предоставление кипятка;
д. иные услуги по усмотрению исполнителя.

19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

20. Внеочередное право пользование услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войн, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами:

21. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

21.1 Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

143401, Московская область, г. Красногорск, ул. Международная, д. 20
+7 (495) 727-16-38
aquariumhotel.ru

21.2 В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

21.3 При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме.

21.4 Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

21.5 Администрация ресторана имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

21.6 Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы, в том числе в ресторане, баре.

21.7 Запрещается подъем на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

21.8 В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

21.9 Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.

21.10 При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приема и размещения. По окончании расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

21.11 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя.

21.12 Администрация ООО «Бизнес Отель» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

21.13 В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.
- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.

В случае нарушения требований о запрете курения, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", взимается штраф в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей.

Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты.

21.14 С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- При уходе из номера оставлять дверь открытой.

143401, Московская область, г. Красногорск, ул. Международная, д. 20
+7 (495) 727-16-38
aquariumhotel.ru

– Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приема и размещения. Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.

21.15 Содержание домашних животных в номерах отеля возможно по согласованию с Исполнителем и лишь при наличии медицинского сертификата о прививках. Исполнитель предоставляет специальное обслуживание для животных, а владельцы несут ответственность в случае причинения животными ущерба имуществу гостиницы, либо третьим лицам. Исполнитель оставляет за собой право на переселение в другой номер или на выселение Потребителя из отеля, при поступлении жалоб от других гостей отеля.

21.16 Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

21.17 Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

22. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.