

«Утверждаю»



«Утверждаю»



## ПРАВИЛА

### предоставления проживания и услуг в гостинице

Tsar Palace Luxury Hotel & Spa

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Вэлком» и гостиничных услуг ООО «Фудлан» Tsar Palace Luxury Hotel & Spa (далее по тексту - «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 («Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации») с целью определения порядка и сроков предоставления гостиничных услуг. Правила применяются в отношении гостей, проживающих в отеле, иных гостей пользующихся услугами Гостиницы, а также контрагентов при заключении с Исполнителями договоров оказания услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью вышеуказанных договоров.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Отель» (гостиница) - «Tsar Palace Luxury Hotel & Spa» - гостиница, предназначенная для оказания услуг по временному проживанию и других сопутствующих услуг;

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Гостиничные услуги» (далее по тексту – «Услуги») - комплекс действий по обеспечению временного проживания Гостя в Отеле, совершаемых Исполнителем в интересах Гостя и по заказу Гостя или Заказчика, включающий основные и дополнительные услуги, предоставляемые Гостю;

«Мероприятие» - комплекс действий по организации Исполнителем или Заказчиком, в интересах Заказчика или Гостя и по заказу Заказчика или Гостя, банкетов, фуршетов, кофе-брейков, приемов, торжеств, праздников, конференций и т.п.;

«Исполнитель» - ООО «Вэлком», ООО «Фудлайн», оказывающие услуги Гостям по договору оказания услуг, агентскому договору;

«Заказчик» - лицо, обратившееся с заказом к Исполнителям и заказывающее услуги в свою пользу или пользу Гостя как третьего лица. В качестве Заказчика могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

«Транспортное средство» - Легковой автомобиль, предназначенный для перевозки пассажиров и багажа, вместимостью от 2 до 8 человек, который требует для управления водительские права категории «В», мотоциклы, квадрициклы, мопеды, которые требует для управления водительские права категории «А», «А1», «М» .

«Парковочное место» - специально предоставленное место для организованной стоянки транспортных средств на территории Отеля за плату.

«Территория Отеля» - земельный участок с элементами благоустройства, озеленением, зонами, предназначенными для прохода людей и проезда транспортных средств, на котором расположен Отельный комплекс.

«Паркинг» - подземное сооружение, предназначенное для стоянки транспортных средств.

«Бронирование» - предварительный заказ мест, транспортных мест, залов ресторанов, услуг питания и (или) номеров в Отеле, Заказчиком или Потребителем

- 1.3. Режим работы Отеля круглосуточный.
- 1.4. График предоставления услуг питания, работы Ресторанов, СПА, иных услуг утверждается непосредственно Исполнителем.

## **2. Информация об услугах, порядок бронирования и оплаты услуг**

- 2.1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления услуг.
- 2.2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.
- 2.3. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации, и ее согласия с настоящими Правилами.
- 2.4. Договор на бронирование мест в Отеле заключается между Заказчиком или Гостем и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика или Гостя.
- 2.5. Подтверждение бронирования производится Исполнителем посредством уведомления Заказчика или Гостя в любой форме; уведомление обязательно должно содержать номер подтверждения заказа.
- 2.6. Бронирование может быть негарантированным либо гарантированным.
- 2.7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования Гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. Негарантируемое бронирование может быть аннулировано в случае незаезда Гостя до 18:00 дня заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за непредоставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

- 2.8. При гарантированном бронировании Гостем вносится обязательная предварительная оплата или гарантируется оплата за услуги банковской картой или наличными деньгами в местной валюте (рубли), полная либо частичная (не менее 100% стоимости первых суток проживания в Отеле), с последующей оплатой остальной части стоимости услуг при заезде.

Отель оставляет за собой право проверить банковскую карту, предоставленную гостем в качестве гарантии бронирования, в любой момент после завершения гостем данного бронирования, по средствам операции предварительной авторизации, в размере равном стоимости первых суток проживания.

В отношении гарантированных бронирований применяются следующие сроки и условия аннуляции Гостем:

- отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна за 24 часа до даты заезда.

- в случае более поздней отмены Гостем гарантированного бронирования, предоплата за первые сутки стоимости проживания в Отеле возврату не подлежит.

Гарантированное бронирование может быть аннулировано в том случае, если Гость не отменил бронирование и не воспользовался услугой до 12:00 часов дня, следующего за подтвержденным днем заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за непредоставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

- 2.9. Конфигурация бронирования может быть изменена до и/или после размещения Гостя при наличии возможности и с учетом установленных Исполнителем сроков и ограничений на внесение подобных изменений.
- 2.10. Исполнитель, при наличии возможности, по запросу Гостя, может предоставить Гостю Парковочное место, для стоянки Транспортного средства.
- 2.11. Парковочное место предоставляется за плату.
- 2.12. Парковочные места, с учетом свободных мест, габаритов транспортного средства, пожеланий Гостя, могут быть предоставлены в паркинге Отеля или на территории Отеля.
- 2.13. Исполнитель по запросу Гостя осуществляет доставку еды в номер. Стоимость доставки еды в номер не учитывается при расчете стоимости проживания. Оплата производится по факту предоставления услуги по действующему прейскуранту.
- 2.14. Оплата услуг, предоставляемых Исполнителем, осуществляется по действующему прейскуранту. Действующий прейскурант на услуги Отеля размещается на стойке приема и размещения Отеля, а также на интернет-сайте Исполнителя [www.tandirsteak.ru](http://www.tandirsteak.ru) и в отделе продаж Исполнителя.

2.15. При бронировании, для проведения мероприятий, залов-ресторанов Отеля, Заказчик или Гость, в качестве обеспечительного депозита, на случай причинения ущерба, вносит в кассу или на расчетный счет Исполнителя денежную сумму в размере:

- При аренде зала ресторана «Romanoff's» – 100 000,00 (Сто тысяч) рублей 00 копеек;
- При аренде зала ресторана «Mon Bijou – 70 000,00 (Семьдесят тысяч) рублей 00 копеек;
- При аренде зала ресторана «Marta» – 50 000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей 00 копеек.

Если Заказчик или Гость не имеет возможности внести полную сумму депозита, то по Соглашению сторон, Исполнитель получает право, в случае причинения ущерба, заблокировать сумму депозита на банковской карте Заказчика или Гостя, с последующим списанием суммы причиненного ущерба имуществу Гостиницы. Подписание Соглашения возможно только в случае наличия соответствующей суммы депозита на карте Заказчика или Гостя.

По факту повреждения имущества Гостиницы уполномоченными сотрудниками Исполнителя составляется Акт, в котором описывается причиненный ущерб и дается оценка причиненного ущерба, на основании Прейскуранта Отеля и/или восстановительной стоимости поврежденного имущества, по оценке проводимой ответственными сотрудниками Отеля. Выявленная сумма ущерба удерживается Исполнителем из суммы депозита. Оставшаяся сумма депозита возвращается Заказчику или Гостю.

2.16. Оплата за услуги Отеля принимается в рублях РФ путем наличного или безналичного расчета.

2.17. За проживание детей в номере с родителями без предоставления дополнительного места (либо с предоставлением детской кроватки – для детей до 3-х лет), плата не взимается. За проживание детей в возрасте до 12 лет, с предоставлением дополнительного места, плата взимается в размере 1500 рублей в сутки согласно действующему прейскуранту.

2.18. За проживание в номере Гостя других лиц взимается плата согласно действующему прейскуранту.

2.19. Время заезда в Отель – 14:00 часов текущих суток по местному времени. Сутки проживания исчисляются с 14:00 часов одних суток (единий час заезда) до 12:00 часов других суток (единий расчетный час). По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до 12:00 часов. В случае выезда после 12.00 часов оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 часов взимается оплата за половину суток;
- после 18:00 часов взимается оплата за полные сутки.

При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания расчетного часа. Продление срока проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер. Ранний заезд (с 00:00 часов до 14:00 часов дня заезда) возможен только при наличии свободных мест и по согласованию с Администрацией Отеля.

2.20. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

### **3. Порядок оформления проживания в Отеле**

- 3.1. При оформлении проживания Гость – гражданин Российской Федерации предоставляет документ, удостоверяющий личность, а также документы, подтверждающие факт бронирования и (или) оплаты номера.
- 3.2. Оформление проживания несовершеннолетнего осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, и полномочия законного представителя, а также свидетельства о рождении несовершеннолетнего (в возрасте до 14 лет), либо паспорта несовершеннолетнего (в возрасте от 14 до 18 лет). Проживание несовершеннолетнего в Отеле в нарушение данного пункта настоящих Правил не допускается.
- 3.3. При оформлении проживания Гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) предоставляет документ, удостоверяющий личность, визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина). В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.
- 3.4. При оформлении проживания Гость (кроме лиц, не достигших возраста 14 лет) заполняет регистрационную карту установленного образца, одновременно являющуюся Полным договором об оказании гостиничных услуг – в двух экземплярах, подписываемых двумя сторонами.
- 3.5. Сотрудники Отеля вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 3.6. В случае отказа Заказчика или Гостя от внесения суммы обеспечительного депозита в кассу или на расчетный счет Отеля, или отказа Заказчика или Гостя от Соглашения о праве Исполнителя заблокировать сумму депозита на банковской карте Заказчика или Гостя, Исполнитель может отказать в оказании услуги бронирования залов-ресторанов Отеля для предоставления услуг питания, а также в самих услугах.
- 3.7. По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Отеля и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки ресепшен и предоставив необходимые документы.  
После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров)  
Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Отеля и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.
- 3.8. По согласованию с администрацией Отеля (Исполнителя), гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Отеля, при предъявлении ветеринарного паспорта. Гость несет полную материальную

ответственность за порчу имущества Отеля питомцем, и при заезде оставляет депозит в размере 10000 рублей как залог. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и обслуживания о своем выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Отеля на предмет причинения ущерба питомцем. При отсутствии повреждений гостю возвращается депозит. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Отеля на животном должен быть намордник. Запрещается нахождение гостя с питомцем в зоне бара, ресторанов и СПА.

- 3.9. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителями в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 3.10. Исполнители обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 3.11. Право на внеочередное обслуживание имеют:
  - Герои Социалистического Труда;
  - полные кавалеры ордена Трудовой Славы (ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»)
  - инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»)
  - участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
  - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
  - герои Советского Союза;
  - герои Российской Федерации;
  - полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)
  - инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157)

#### **4. Права и обязанности Гостя Отеля**

- 4.1. Гость Отеля обязан:
  - соблюдать настоящие Правила и Правила поведения в Гостинице;
  - не причинять беспокойства другим Гостям Отеля, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, помещениях и на территории Отеля;
  - бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту в номере, в помещениях и на территории Отеля;
  - соблюдать правила противопожарной безопасности;
  - при обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить любому сотруднику Отеля;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля;
- размещать для стоянки свое транспортное средство в обозначенном парковочном месте, в соответствии с квитанцией на парковку;
- передвигаться по территории Отеля и Паркинга на транспортном средстве со скоростью не превышающей 5 км. в час.
- нести ответственность за ущерб причиненный имуществу Отеля, имуществу и здоровью третьим лицам, связанный со стоянкой и с управлением транспортным средством на территории Отеля и Паркинга.

За нарушение настоящих правил, правил поведения в Гостинице, правил противопожарной безопасности Гость обязан уплатить Исполнителю штраф в соответствии с утвержденным перечнем.

Заказчик услуг Отеля несет полную материальную ответственность за соблюдение настоящих правил, правил поведения в Гостинице, правил противопожарной безопасности Гостями Заказчика, в том числе за ущерб причиненный имуществу Отеля.

#### 4.2. Гостю Отеля запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- перемещать мебель и оборудование в номере и помещениях Отеля;
- курить в номере, в помещениях и на территории Отеля. В соответствии с пп.5 п.1 ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15 – ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг. Неустойка (штраф) в размере 15000 рублей взимается по обоснованному требованию администрации отеля;
- нарушать тишину в Отеле после 23.00;
- размещать транспортное средство на территории Отеля и Паркинга без согласия Отеля и оплаты парковочного места;
- размещать транспортное средство в не отведенном для парковки месте.

4.3. В случае нарушения Гостем п.п.4.1, 4.2. настоящих Правил Исполнитель вправе прекратить оказание услуг в одностороннем порядке.

4.4. Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных услуг.

4.5. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях и на территории Отеля (за исключением жилых номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

### 5. Права и обязанности Исполнителя

- 5.1. Исполнитель обеспечивает качество предоставляемых услуг в соответствии с условиями договора оказания услуг, агентского договора, а при отсутствии вышеуказанных договоров - в соответствии с требованиями, обычно предъявляемыми к этим услугам.
- 5.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение информации, предусмотренной п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, на стойке ресепшн Отеля.
- 5.3. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле.
- 5.4. Администрация Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно - эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению услуг.
- 5.5. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из Отеля в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные Отелем услуги, а также совершения (попытки совершения) Гостем в отношении персонала Отеля и (или) других Гостей Отеля противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья и (или) имущества других лиц.
- 5.6. Администрация Отеля оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с Гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка.

## **6. Прочие условия**

- 6.1. Исполнитель не несет ответственности за материальный и (или) моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Исполнителя причинам, либо из-за субъективной оценки Гостя.
- 6.2. Исполнитель не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общественного пользования.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный транспортному средству, размещенному для стоянки на территории Отеля.
- 6.4. Исполнитель не отвечает за сохранность и ущерб, причиненный транспортному средству Гостя,енному для стоянки на территории Отеля или в Паркинге.
- 6.5. Исполнитель не отвечает за ущерб причиненный имуществу и здоровью третьих лиц в связи с использованием и стоянкой на территории Отеля или в Паркинге своих транспортных средств Гостями Отеля.
- 6.6. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг Гость должен незамедлительно уведомить об этом Администрацию Отеля. В случае невозможности устранения недостатков Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.
- 6.7. В случае направления в Отель Гостей Заказчиком, ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно Заказчик.

«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный директор  
ООО «СМК»

/Н.Н. Миргородский/

