

Утверждено

07.09.2016г.

ИП Галстян А.Р.

Правила проживания в отеле «Чеховъ»

1. Приём, проживание и размещение гостей в отеле «Чеховъ» (далее «отель») осуществляются в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г.
2. Размещение в отеле граждан РФ производится при наличии паспорта, а иностранных гостей при наличии заграничного паспорта, визы и миграционной карты.
3. Размещение в отеле лиц, не достигших 14-летнего возраста, производится только с родителями, либо по предъявлении доверенности от обоих родителей (ст. 21 Гражданского кодекса РФ).
4. Проживание детей до 7 лет – бесплатно (при размещении без дополнительного места).
5. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, подтвердившие бронирование номера, а также лица, полностью оплатившие размещение в отеле заранее. Бронь сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Не подтвержденная (не оплаченная) бронь сохраняется до 14.00 часов текущих суток.
6. Гость вправе внести оплату за номер(а) заранее за все время, на которое запланирован заезд. В случае если Гость при гарантированном (оплаченном) бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата подлежит возврату за вычетом стоимости первых суток проживания. Данное бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования, на следующий день после предполагаемой даты заезда. В случае отказа Гостя от оплаченного номера(ов) не позднее расчетного часа дня заезда денежные средства ему возвращаются в полном объеме.
7. При бронировании или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории, остается за службой приема и размещения.
8. Номер предоставляется гостю при 100% оплате стоимости первых суток проживания в момент заселения.
9. Плата за проживание и дополнительные услуги осуществляются по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством отеля.
10. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12:00 часов текущих суток по местному времени. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - 10.1. От 1 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
 - 10.2. От 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.
11. По просьбе проживающего, гости могут находиться в отеле с 08:00 до 23:00 часов при условии регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, и получении карты посетителя у администратора службы приема и размещения.



12. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в отеле прейскуранту.
13. В день прибытия в отель, гость должен ознакомиться с правилами отеля и обустройством своего номера. В случае, если у гостя возникнут вопросы, необходимо обратиться к администрации во избежание возможных разногласий.
14. В случае пропажи или повреждения имущества отеля, гость обязан возместить материальный ущерб до выезда из отеля.
15. Перед отъездом из отеля, гость должен оплатить все счета, сдать магнитный ключ-карточку от номера и сам номер на предмет соответствия инвентаризационной описи и целостности оборудования и мебели.
16. Отель «Чеховъ» является отелем для некурящих. Курение разрешено только в специально отведенных местах, возле которых установлены пепельницы (территория возле отеля). В случае, если гость нарушит это правило, он будет обязан оплатить штраф в размере 3000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.
17. Нельзя оставлять детей без присмотра в номере и помещениях общего использования.
18. Запрещается использование собственных электроприборов за исключением электроприборов личной гигиены.
19. Размещение с домашними животными в отеле не предоставляется.
20. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
21. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:
- 21.1. Вызов «скорой помощи», других специальных служб;
 - 21.2. Пользование медицинской аптечкой;
 - 21.3. Заказ такси;
 - 21.4. Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - 21.5. Пользование индивидуальным сейфом;
 - 21.6. Побудка к определенному времени;
 - 21.7. Предоставление швейных принадлежностей (иглолок, ниток);
 - 21.8. Предоставление кипятка одного комплекта посуды и столовых приборов.
 - 21.9. Завтрак (шведский стол).
 - 21.10. Предоставление Wi-Fi.Wlan на всей территории отеля.
 - 21.11. Предоставляется телефон (с выходом в город).
 - 21.12. Лифт
 - 21.13. Детям в возрасте до 7 лет проживание в номере бесплатно при размещении без дополнительного места.
 - 21.14. Поиск фирмы по аренде автомобиля.
 - 21.15. Заказ авиа и ЖД билетов.
 - 21.16. Парфюмерия для ванны и душа
 - 21.17. Предоставление бесплатного трансфера (для номеров категории: Студия, Люкс, Чеховъ).
22. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:
- 22.1. Герои Советского союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы



- 22.2. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- 22.3. Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- 22.4. Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 22.5. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.
23. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов (согласно расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых вещей гостя, отель создает комиссию, производит опись имущества гостя, находящегося в его номере. Отель отвечает за сохранность вещей гостя и принимает меры по возврату их владельцу.
24. Проживающий обязан:
- 24.1. При выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор.
- 24.2. Соблюдать порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- 24.3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- 24.4. Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы.
- 24.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, согласно действующему «Трейскуранту цен на порчу имущества отеля «Чеховъ», в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения;
- 24.6. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- 24.7. Исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- 24.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать проживание и все представленные отелем дополнительные услуги, продукцию мини-бара.
- 24.9. Регистрировать личный автотранспорт, в случае пользования бесплатной парковкой, расположенной перед отелем.
25. Сдать номер горничной при выезде.
26. В Отеле запрещается:
- 26.1. Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- 26.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся взрывчатые, токсические, наркотические материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- 26.3. Курение на территории отеля;
- 26.4. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- 26.5. Находиться в состоянии наркотического опьянения;
- 26.6. Пользоваться приборами с открытыми нагревательными элементами;
- 26.7. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.
27. Администрация не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере. Драгоценности, деньги, документы и т. д. хранятся в индивидуальных сейфах, находящихся в каждом номере и кодируются индивидуальным кодом согласно инструкции в папке гостя. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.



28. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего правила проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
29. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно, постельного белья один раз в три дня. Если Вам необходимо заменить полотенце, просто оставьте его на полу в ванной комнате.
30. Кафе отеля работает круглосуточно. Вход в кафе с животными запрещен.
31. Сауна в отеле открыта для посещения гостей ежедневно и круглосуточно. Два раза в месяц – санитарный день.
32. В сауне лить воду на камни запрещено.
33. Сидеть или лежать в сауне необходимо на полотенце или простыне.
34. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением личных номеров постояльцев, туалетных кабин и сауны) систем видеонаблюдения.
35. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба отелю.
36. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.
37. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
38. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

Правила проживания в отеле «Чеховъ» разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г.



HOTEL POLICIES FOR "CHEKHOV HOTEL"

1. Reception, stay in and accommodation at the hotel "Chekhov" (hereinafter "the hotel") are carried out in accordance with the "Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation", approved by Government Decree No. 1085 of 09 October 2015.
2. Accommodation in the hotel of citizens of the Russian Federation is made with a passport, and foreign guests if you have a passport, visa and migration card.
3. Accommodation in the hotel a person under the age of eighteen must be carried out with his parents or upon production of a power of attorney (Art. 21 of the Civil Code of the Russian Federation)/
4. Accommodation in the hotel for children under the age of 7 is free.
5. A primary right to accommodation in the hotel receive people who reaffirmed booking and people who paid for stay in beforehand. Rooms cannot be held until 9 PM of current day. Unpaid reservation is remain until 2 PM of current day.
6. The guest is entitled to pay for the room in advance for all the time for which the check-in is planned. If guest did not use the accommodation service on the specified day of arrival when the reservation was paid, the prepayment is subject to refund after deducting the cost of the first day of the stay. This booking is canceled if the guest did not receive confirmation of the booking, the day after the expected date of arrival. In case of refusal of the Guest from the paid room not later than the estimated hour of the day of arrival, the money will be returned to him in full.
7. When booking or with a free settlement, the guest chooses the category of the room, and the right to choose a particular room of this category remains with the reception and accommodation service.
8. The room is provided to the guest at 100% of the cost of the first day of the stay at the time of check-in.
9. Fees for accommodation and additional services are carried out at negotiated prices approved by the hotel management.
10. The payment for accommodation is charged in accordance with a single settlement hour - from 12 PM of the current day by local time. For stays of not more than 24 hours, the fee is charged per day, regardless of the estimated hour. In case of delay of departure of the guest the payment for accommodation is collected in the following order:
 - 10.1 Not more than 6 hours after the estimated hour - hourly rate;
 - 10.2 From 6 to 12 hours after the estimated hour - a payment for half a day;
 - 10.3 From 12 to 24 hours after the check-out time - the fee for a full day.
11. At the request of the resident, guests can stay in the hotel from 08 AM to 11 PM, subject to registration on the basis of an identity document and receiving a visitor's card from the receptionist.
12. In case of a visitor's delay in the guest's room after 11 PM or a wire to the hotel by a registered guest of an unauthorized person at night (11 PM to 8 AM), these persons must be accommodated in the guest room. For such a settlement, payment is due according to the price list approved in the hotel.



13. On the day of arrival at the hotel, the guest should familiarize himself with the hotel's rules and arrange his room. If the guest has any questions, you need to contact the administration to avoid possible disagreements.
14. In case of loss or damage to the property of the hotel, the guest is obliged to reimburse the material damage before leaving the hotel.
15. Before leaving the hotel, the guest must pay all bills and hand over the magnetic key-card from the room.
16. Hotel "Chekhov" is a non-smoking hotel. Smoking is allowed only in specially designated areas, near which there are ashtrays (the territory near the hotel). In case the guest violates this rule, he will be obliged to pay a fine of 1000 rubles, which will be used to clean the room and air from the smell of smoke.
17. Do not leave children unattended in the rooms and common areas.
18. It is forbidden to use your own electrical appliances except for personal hygiene appliances.
19. Accommodation with pets is possible only by prior arrangement. This service is chargeable. Responsible for the behavior of the animal in the hotel is its owner.
20. The hotel is not responsible for the operation of city services (emergency shutdown of electrical and thermal energy, water supply).
21. The hotel provides residents with the following types of free services:
- 21.1. Calling the ambulance;
 - 21.2. Use of the first-aid kit, except for medicines;
 - 21.3. Calling a taxi;
 - 21.4. Delivery of correspondence to the number upon its receipt;
 - 21.5. Use of an individual safe;
 - 21.6. Wake up to a specific time;
 - 21.7. Provision of sewing accessories;
 - 21.8. Set of dishes and cutlery.
22. The right to extraordinary accommodation in a hotel, if rooms available, have:
- 22.1. Heroes of the Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, full cavaliers of the Order of Glory;
 - 22.2. Employees of the prosecutor's office, employees of law enforcement agencies, employees of the judiciary, courier service, tax service, employees of federal government communication and information agencies (in the performance of their official duties);
 - 22.3. Invalids of the 1st group and persons accompanying them (no more than one person);
 - 22.4. Other categories of citizens in accordance with the current legislation of the Russian Federation;
 - 22.5. Participants in the Great Patriotic War, invalids of the 2nd and 3rd groups, and persons accompanying them, settle in the hotel first, if the rooms are available.
23. In the absence of a guest at the place of residence for more than two hours (according to the estimated time) without payment or the discovery of the guest's forgotten things, the hotel creates a commission, produces an inventory of the property of the guest in his room. The hotel is responsible for the safety of the guest's things and takes measures to return their owner.



24. Resident must:

- 24.1. When leaving the room, close the water taps, windows, turn off the lights, TV;
- 24.2. Observe the order of residence, observe the cleanliness, silence and public order in the room and hotel;
- 24.3. Strictly observe the rules of fire safety;
- 24.4. Reimburse the damage in case of loss or damage to the property of the hotel.
- 24.5. Reimburse the damage in case of loss or damage to the property of the hotel, according to the current "Price List for the damage to the property of the Chekhov hotel, in accordance with the legislation of the Russian Federation, and also be liable for other violations;
- 24.6. To be responsible for the actions of the visitors invited to his room;
- 24.7. Exclude the possibility of infection in the room;
- 24.8. In due time and in full, to pay for accommodation and all additional services provided by the hotel, minibar products;
- 24.9. Register a personal vehicle, in the case of using free parking, located in front of the hotel.

25. Hand over the number of the maid at departure.

26. It is prohibited at the Hotel:

- 26.1. Leave in the room of unauthorized persons, as well as transfer them a key card from the number;
- 26.2. Keep bulky things, flammable explosive, toxic, narcotic materials, weapons, chemical and radioactive substances, mercury;
- 26.3. Smoking in the hotel;
- 26.4. To rearrange, take out of the room furniture, bedding;
- 26.5. To be in a state of drug intoxication;
- 26.6. Use appliances with open heating elements;
- 26.7. Violate the peace of the guests living in neighboring rooms.

27. The administration is not responsible for the safety of documents, money, valuables, jewelry left in the room. Jewelry, money, documents, etc. are stored in individual safes in each room and are coded with an individual code according to the instructions in the guest folder. In case of discovery of forgotten things, the administration takes measures to return them to their owners.

28. The hotel administration reserves the right to visit the room without the consent of the guest in case of smoke, fire, flooding, as well as in case of violation by the guest of this rule of residence, public order, the use of household appliances.

29. Change of towels and toiletries is done daily, bed linen once every three days. If you need to replace the towel, just leave it on the floor in the bathroom.

30. The hotel bar is open 24 hours a day and the restaurant is open until 10 PM. Entrance to the restaurant with animals is prohibited.

31. The sauna in the hotel is open to visitors daily and around the clock. Twice a month - a sanitary day.

32. Pouring water on rocks in a sauna, is prohibited.

33. Sit or lie in the sauna on a towel or sheet.

34. The guest takes note and does not object to the use of video surveillance systems on the premises of the hotel (excluding personal rooms of guests, toilet cubicles and saunas).

35. The book of comments and suggestions is at the receptionist and placement and is issued on the first request of the Guest (except for persons who are drunk). The requirements and complaints are considered by the administration immediately.



36. The hotel has the right to terminate the agreement on the provision of hotel services unilaterally or refuse to extend the period of stay in case of violation by the guest of the order of residence, untimely payment for hotel services, causing the hotel material damage to the hotel.

37. In the event of complaints from the consumer, the administration takes all possible measures to resolve the conflict, as provided by law.

38. In case of non-observance of the above requirements of these Rules, the administration has the right to evict it ahead of schedule with the imposition of penalties.

The rules of residence in the hotel "Chekhov" are developed on the basis of the RF Law "On Protection of Consumers' Rights" and "Rules for the Provision of Hotel Services in the Russian Federation" approved by Resolution of the Government of the Russian Federation No. 1085 of 09.10.2015.

