

Нестеров Плаза Отель
450077, Россия, г. Уфа,
Верхнеторговая площадь, 2
tel: +7 (347) 216-43-43, fax: +7 (347) 216-42-42,
info@nvplaza.com



«Утверждаю»
Операционный директор
ООО «Верхнеторговая площадь»
И.А. Марунич



«01» февраля 2022 г.

Правила проживания в Отеле «Нестеров Плаза»

1. Условия проживания

1. Режим работы Отеля – круглосуточный.

Режимы работы других объектов, расположенных на территории Отеля, указаны при входе в соответствующие помещения.

2. Для заселения в Отель необходимо пройти регистрацию в Службе приема и размещения на основании оригинала документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации (согласно п.18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"), и внести 100% оплату за весь период проживания в Отеле.

3. Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п.5 Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации") являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ".

4. Документами, удостоверяющими личность иностранных граждан и лиц без гражданства, необходимыми для осуществления регистрационного учета (ст.10 Федерального закона от 25.07.2002 г. №115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации") являются:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документы, выданные иностранным государством и признанные в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

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 с Федеральным законом от 18.07.2006 г. №109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" и Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ". Регистрация иностранных граждан предоставляется на основании паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан по их прибытии производится в пределах срока действия визы или миграционной карты.

5. Регистрация в Отеле 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) 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 согласия законных представителей (одного из них).

6. Отель вправе отказать в заселении при отсутствии вышеуказанных в п. 3, п. 4, п. 5 настоящих Правил документов.

7. В случае предоставления одного номера нескольким гражданам каждый из них обязан пройти регистрацию в Службе приема и размещения на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Прибывшие к Гостю посетители могут находиться в номере с 08:00 до 23:00 часов местного времени.

Гость обязан лично встретить посещающего и проводить до номера. Посещающих гостей не должно превышать трех человек на номер. Отель не несет ответственности за действия приглашенных людей и не принимает претензии в случае пропажи вещей.

После 23:00 часов необходимо прохождение посетителем регистрации в службе приема и размещения.

9. При заселении Гость дает согласие на хранение и обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных".

10. При оформлении проживания Отель и Гость оформляют Регистрационную карту гостя, которая должна быть подписана Гостем и представителем Отеля. Гость заполняет Регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами проживания. Регистрационная карта гостя является Договором и содержит следующие сведения:

- наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о потребителе – фамилия, имя, отчество и сведения о документе, удостоверяющем его личность;
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

- период проживания;
- время заезда и выезда (расчетный час).

11. При оформлении проживания представитель Отеля осуществляет регистрацию гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

12. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания:

- в случае проявления со стороны желающего получить услуги проживания в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц:

- лицам, находящимся, предположительно, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Персонал Отеля имеет право обратиться в правоохранительные органы в вышеуказанных случаях.

2. Условия бронирования

1. Бронирование номера в Отеле осуществляется посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2. Подтверждение бронирования происходит в случае наличия свободных номеров требуемой категории. В подтверждении бронирования указывается статус бронирования: гарантированное и негарантированное.

3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется в 12 часов дня на следующий день предполагаемого заезда, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

5. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.

6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

7. При бронировании или размещении Гость вправе выбирать любую из доступных категорий номера, при этом право выбора конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Отелем.

3. Порядок оплаты услуг, предоставляемых Отелем

1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Операционным директором Отеля.

2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.

3. Время заселения в Отель – 14:00.

4. Время выезда из Отеля (расчетный час) – 12:00.

5. Ранний заезд или поздний выезд предоставляется Гостю при наличии в Отеле свободных мест.

6. При заезде в Отель в период с 00:00 до 06:00 взимается плата за ранний заезд в размере полной стоимости выбранного номера за 1 сутки согласно прейскуранту. При заезде в Отель в период с 06:00 до 12:00 взимается плата за ранний заезд в размере 50% стоимости выбранного номера за 1 сутки согласно прейскуранту. В таком случае завтрак, при его заказе Гостем, оплачивается дополнительно.

7. При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 18:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- предоставлением информации о своей банковской карте.

8. При заезде без предварительного бронирования:

- при заезде с 00:00 до 12:00 – предоставляется поздний выезд в 23.00 текущих суток, – при наличии свободных номеров. При заселении в Отель в указанное время и выезде в 23:00 текущих суток оплата взимается за сутки;
- при заезде в период с 12:00 до 00:00 стоимость проживания в Отеле равна стоимости выбранного номера за 1 сутки согласно прейскуранту

9. При продлении проживания с 12:00 до 18:00 текущих суток взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки. При продлении проживания с 18.00 взимается оплата в размере 100% стоимости от номера в сутки.

10. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

11. Расчеты с юридическими лицами производятся в соответствии с условиями заключенных с ними договоров.

12. Дети, не достигшие 14-летнего возраста, проживают в любом номере с родителями без предоставления дополнительного места бесплатно.

13. При наличии возможности, Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

14. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения не менее чем за 2 часа до расчетного часа. Продление сроков проживания возможно только при наличии свободных номеров.

15. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

16. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения.

17. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой (перечень медикаментов утвержден Приказом Минздрава России от 15.12.2020 №1331н "Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам")
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- информация о достопримечательности города;
- беспроводной бесплатный интернет в номерах, лобби, баре и ресторане;
- мини-спортзал;

- услуги парковки;
- телевидение;
- поднос багажа;
- стойка со свежей прессой;
- банкомат;
- аппарат чистки обуви.

18. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портье. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

19. При оплате проживания и дополнительных услуг в Отеле за наличный расчет и по банковским картам, гостю выдается один экземпляр счета и кассовый чек.

20. Отель производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по платежным картам «МИР», «Visa», «Visa Electron», «MasterCard», «Maestro», «American Express», «Diners Club», «UnionPay».

4. Порядок возврата оплаты

1. В течение 1 (одного) часа после заселения Гость может заявить об отказе в проживании и получить возврат полной суммы, оплаченной за номер, при соблюдении следующих условий:

- Гость не воспользовался номером (не пользовался душем или туалетом, кроватью и т.д.);
- бронь была негарантированная.

В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

2. В случае досрочного выезда Гостя (если до окончания срока проживания остались сутки и более, и при заселении была произведена предварительная оплата денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания) Отель, при выезде гостя, производит полный возврат суммы и проводит новую оплату фактически использованного срока проживания.

3. Возврат оформляется непосредственно лицу, производившему оплату, на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4. Услуги, оплаченные наличными, возвращаются наличными. Возврат наличным способом осуществляется при наличии в кассе необходимой суммы.

5. В случае первоначальной оплаты по банковской карте, возврат возможен только безналичным способом на использованную при оплате карту.

6. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, а равно как, если до окончания срока проживания осталось менее суток, возврат оплаты не производится.

5. Условия размещения в Отеле вне очереди

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы.
2. Участники Великой Отечественной войны.
3. Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
4. 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).

6. Гость обязан

1. Соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг.

2. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. Все гостиничные номера проходят проверку перед заездом каждого Гостя. Номера, содержащие явные подтверждения, закрываются на ремонт и не предоставляются Гостям. В связи с чем, Гость, обнаруживший при заселении в свой номер явные повреждения, должен сообщить об этом в Службу приема и размещения в течение одного часа после заселения. В противном случае, повреждения номера будут отнесены на счет Гостя.

3. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии со ст.1064 Гражданского Кодекса РФ. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба.

4. Строго соблюдать Правила пожарной безопасности и Правила пользования электробытовыми приборами, не допуская возникновения очагов пожара.

5. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо- и теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля.

6. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна (при оставлении Гостем открытыми окон в зимнее время года возможна авария в системе отопления номера. Обязанность по возмещению ущерба в результате аварии системы отопления номера возлагается на Гостя), выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

7. Не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественных зонах Отеля.

8. Нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра.

9. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.

10. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 Федерального Закона от 30.03.1999 г. №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения").

11. Нести ответственность в случае нарушения Правила о запрете на курение в номере (Федеральный закон от 23.02.2013 г. №15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции"). Персонал Отеля имеет право обратиться в правоохранительные органы, а также требовать от Гостя компенсации стоимости очистки системы кондиционирования и генеральной уборки номера в размере 5 000 (пяти тысяч) рублей.

12. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

13. При выезде из Отеля зарегистрировать свой выезд в Службе приема и размещения и произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги.

7. В Отеле запрещается

1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

2. Оставлять в номере посторонних лиц (гостей) незарегистрированных, согласно Правилам Отеля, с 23:00 ч. до 08:00 ч.

3. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50x50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения

уборки номера, а также личной безопасности Гостя), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.

5. Пользоваться нагревательными и отопительными приборами (электрочайники, мультиварки, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

6. Использовать источники открытого огня (свечи, сигареты, лампы и проч.).

7. Курить сигареты, сигары, сигариллы (сигариты), папиросы, табак для кальяна, табак курительный, табак трубочный, биди и кретек - вся территория Отеля является зоной, свободной от курения (Федеральный закон от 23.02.2013 г. №15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции").

8. Выносить из номера мебель, картины, постельные принадлежности.

9. Использовать махровые и постельные принадлежности не по назначению (вытирать обувь, краску для волос и проч.)

10. Использовать мини-бар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции мини-бара (медикаментозные, косметические средства и прочее).

11. Включать громко музыку, источники другого шума.

12. Стирать верхнюю одежду в номерах Отеля.

13. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.

14. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

15. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей).

16. Играть в азартные игры.

17. Устраивать демонстрации в общественных местах продукта или услуг с последующей их реализацией и осуществления денежного расчета.

18. Проносить и размещать животных, рептилий, птиц, насекомых, кроме собак-поводырей и обслуживающих собак, сопровождающих лиц с ограниченными возможностями. Возможность размещения с животными остается на усмотрение Отеля в соответствии с Правилами размещения с животными.

8. Обязанности Отеля

1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере либо в Службе приема и размещения Отеля.

3. Предоставить по первому требованию «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

1. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в Камеру забытых и найденных вещей номерного фонда.

2. ОТЕЛЬ обеспечивает проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере в соответствии со ст.925 Гражданского Кодекса РФ.

За утрату денег, банковских карт, драгоценностей, ювелирных изделий, не сданных на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения, Отель ответственности не несет. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

3. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытые Гостем в Отеле вещи в течение 3 (Трех) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 (Шести) месяцев. Невостребованные документы, удостоверяющие личность, сдаются в районное отделение УВД. Продукты питания в нарушенной упаковке подлежат немедленному уничтожению; продукты и напитки в целой заводской упаковке могут храниться до 3 дней при наличии отдельного, специального холодильника. Предметы гигиены индивидуального пользования, найденные в чистом виде, подлежат хранению в течение 1 недели.

4. Правила хранения и получения имущества из Камеры забытых и оставленных вещей утверждены Операционным директором и находятся в Службе приема и размещения.

5. Обслуживающий персонал Отеля имеет право посещать номер без согласования с Гостем, кроме уборки номера, в случаях пожара, задымления, затоплений, иных чрезвычайных ситуаций, а также в случаях нарушения Гостем настоящих Правил.

6. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

7. В целях безопасности Гостей окна в номерах Отеля настроены на работу в двух режимах: «закрыто» и «форточка».

8. Смена постельного белья и махровых принадлежностей производится в соответствии с порядком, установленным Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" – каждые третьи сутки проживания.

9. Махровые, постельные принадлежности, халаты, посуда в гостиничных номерах являются собственностью Отеля.

10. Гость осведомлен и выражает свое согласие на то, что он пользуется оборудованием в номере (утюг, чайник, телевизор и прочее) и оборудованием в мини-спортзале под свою ответственность.

11. На территории общественных зон Отеля и прилегающей территории ведется видеонаблюдение. Записи с камер наблюдения могут служить доказательством при наличии спорных ситуаций. При этом записи с камер видеонаблюдения являются конфиденциальной информацией и не предоставляются посторонним лицам, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

12. На территории Отеля запрещается проведение аудио-, фото- и видеозаписи без разрешения администрации Отеля.

13. При расторжении обязательств по оказанию гостиничных услуг, Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы согласно законодательству Российской Федерации.

14. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются действующими нормами законодательства Российской Федерации, нормами законодательства Республики Башкортостан и настоящими Правилами проживания.

Желаем Вам приятного отдыха!