



156005 РОССИЯ г. КОСТРОМА, ул. ЮНОШЕСКАЯ, д. 1  
тел.: +7 (4942) 777 000, +7 (4942) 777 111  
e-mail: kostroma@volgaclub.com  
www.volgaclub.com  
vk.com/volgarestaurant  
www.facebook.com/volga.hotel.complex/  
www.instagram.com/volgaotel

Утверждено Приказом № 16/ОВ от 17.12.2018 года  
Генерального директора ООО «Отель Волга» Рябенко И.А.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «ВОЛГА»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее, «Правила») разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. и иными нормами действующего законодательства РФ.

#### 1.1. Термины:

**Отель** означает обособленное подразделение ООО «Отель Волга» Hotel Complex VOLGA, а также прилегающая к Отелю территория, расположенная по адресу: город Кострома, улица Юношеская, 1.

**Гостиничные услуги** означает перечень услуг, оказываемых Отелем Гостю в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

**Гость** означает лицо, пользующееся или намеревающееся воспользоваться Гостиничными услугами.

**Регистрационная карта Гостя** означает документ, подтверждающий заключение между Гостем и Отелем договора оказания Гостиничных услуг.

#### 1.2. Режим работы Отеля круглосуточный.

#### 1.3. Время, указанное в Правилах, является московским.

#### 1.4. В целях обеспечения безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение.

### 2. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

#### 2.1. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям без взимания дополнительной платы:

- о хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда
- о побудка к определенному времени
- о ежедневная уборка номера
- о смена постельного белья (производится 1 раз в 3 дня), смена полотенец ежедневно
- о вызов скорой помощи
- о предоставление детской кроватки
- о справочно-информационные услуги
- о Wi-Fi в номерах, ресторанах и барах в здании Отеля
- о городская телефонная связь
- о вызов такси; заказ трансфера из/до аэропорта, вокзала

#### 2.2. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям на платной основе:

- о проживание
- о услуги ресторанный службы
- о дополнительная смена белья, глажение, стирка
- о междугородняя, международная телефонная связь
- о фотосъемка в Отеле
- о продажа предметов первой необходимости
- о копирование и печать документов
- о аренда дополнительной кровати

### 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

3.1. Бронирование номера, а также дополнительных услуг осуществляется с помощью телефонной, факсимильной, электронной связи (на сайте [www.volgaclub.com](http://www.volgaclub.com) или направлением заявки на [hotel@volgaclub.com](mailto:hotel@volgaclub.com), [kostroma@volgaclub.com](mailto:kostroma@volgaclub.com)) или в присутствии Гостя.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя/Гостей
- категория и количество номеров и проживающих в номере Гостей
- Ф.И.О. Гостя/Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта); дополнительные комментарии
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

3.2. Отель направляет Гостю подтверждение или отказ в бронировании в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля срок обработки заявок может быть увеличен до 72 часов.

#### 3.3. В Отеле предусмотрены два вида бронирования:

- негарантированное бронирование. Данный вид бронирования не оплачивается заранее, сохраняется до 22.00 часов предполагаемого дня заезда, после чего автоматически аннулируется и предоставление номера производится при наличии свободных номеров. Коррекция или отмена может производиться в любое время без применения штрафных санкций;
- гарантированное бронирование. Данный вид бронирования оплачивается в размере 100% предоплаты (если другое не предусмотрено договором) после подтверждения бронирования Отелем. Гарантированное бронирование означает резервирование права на получение услуг в соответствие с подтвержденным перечнем, а также возможность заселиться после 22.00 часов, но до 12.00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф в размере стоимости номера за полные сутки проживания. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступает повторная информация о подтверждении бронирования. При аннулировании гарантированного бронирования более чем за 24 часа до заезда (14.00 часов суток до наступления даты, указанной в заявке на бронирование), предоплата возвращается за вычетом банковских комиссий.

#### 3.4. Подтвержденное бронирование является гарантированным если:

- стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем или компанией до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету.

3.5. В период высокого сезона Отель может применять только систему гарантированного бронирования.

3.6. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отелем.

### 4. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ

#### 4.1. Заезд и выезд в/из Отеля:

- Расчетный час (время заезда) — 14.00 часов на дату заезда Гостя.
- Расчетный час (время выезда) — 12.00 часов в день выезда Гостя.

4.2. Если Гость хочет забронировать ранний заезд, ему необходимо оплатить данную услугу на следующих условиях, если иное не предусмотрено договором:

- при бронировании раннего заезда с 00.00 до 14.00 часов взимается 50% стоимости первых суток проживания от тарифа без завтрака. Завтрак в стоимость не включается, оплачивается дополнительно.

**4.3.** По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания за дополнительную плату. Если иное не предусмотрено условиями договора, стоимость при позднем выезде из Отеля составляет:

- с 12.00 до 18.00 часов — почасовая;
- с 18.00 до 24.00 часов — 50% от тарифа без завтрака

**4.4.** Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют следующие категории граждан при условии предоставления подтверждающих документов:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством РФ предоставлено право на внеочередное обслуживание.

## **5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

**5.1.** Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего личность. Гражданам РФ необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (лицам до 14 лет);
- заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, временно находящихся на территории РФ);

Иностранцам гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт;
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь);
- виза/вид на жительство/разрешение на временное пребывание;
- иные документы в соответствии с действующим законодательством РФ.

**5.2.** Оформление проживания Гостей в Отеле производится в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения требований законодательства РФ, Отель вправе передавать персональные данные Гостя в уполномоченные государственные органы.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**6.1.** Все расчеты в Отеле производятся в рублях РФ. Оплата производится за наличный или безналичный расчет (банковским переводом от компании или банковской картой Гостя). В случае оплаты в безналичной форме, цены не включают банковскую комиссию. К оплате принимаются следующие карты: MasterCard, Visa, JCB, UnionPay, American Express.

**6.2.** В случае отказа Гостем от оплаты номера Отель вправе отказать в размещении.

**6.3.** Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты банковской картой, а также заполненная Регистрационная карта с подписью Гостя. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном порядке.

**6.4.** Отель обеспечивает возможность проживания Гостя только в оплаченный период, после окончания которого по желанию Гостя проживание может быть продлено при наличии свободных мест и информировании Отеля о желании продлить номер минимум за сутки и оплате по действующему тарифу.

**6.5.** Если Гость не освободил номер по истечении оплаченного срока проживания в Отеле, при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Отель вправе создать комиссию, сформировать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Ценные вещи (деньги, драгоценности, документы) Отель помещает на хранение в депозитную ячейку, остальные вещи помещаются в камеру хранения.

**6.6.** Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту. В день выезда из Отеля Гость оплачивает счет за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.

**6.7.** Переселение Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместились, осуществляется только по объективным причинам.

**6.8.** Все цены, предложения и условия продажи могут быть изменены, ограничены по времени и наличию мест, минимальным или максимальным сроком пребывания, факторами выходных и праздничных дней.

**6.9.** Стоимость питания, завтрак «шведский стол» оплачивается дополнительно, если иное не установлено в договоре. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

## **7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

**7.1.** С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей в Отеле запрещается:

- курить в номерах, ресторанах, коридорах и иных общественных местах Отеля, не предназначенных для курения (в случае нарушения взимается плата за дополнительную уборку в размере 2000 рублей)
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, передавать ключ от номера другим лицам
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества
- аморальное поведение, в том числе насилие, оскорбление, чрезмерное употребление спиртных напитков, хулиганство (в том числе нахождение в общественных зонах Отеля в нижнем белье, обнаженными, босиком и т.д.)
- загрязнять Отель и прилегающую территорию
- проживание с животными
- потреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, выносить из ресторанов Отеля посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Отелем
- передвигать или выносить из номера или общественных мест Отеля мебель, постельные и душевые принадлежности, электроприборы и т.д.
- хранить в номере громоздкие вещи. Коробки размером более 50x50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства уборки номера, а также безопасности Гостей
- совершать иные действия, противоречащие правилам разумного поведения в общественных местах.

**7.2.** В случае несоблюдения Гостем настоящих Правил, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг.

**7.3.** При нахождении в Отеле Гость обязан:

- соблюдать правила пожарной безопасности, установленные в Отеле
- бережно относиться к имуществу и возмещать ущерб в случае повреждения имущества Отеля согласно действующему прейскуранту
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля и освободить номер по истечении оплаченного срока размещения в Отеле
- соблюдать установленный порядок проживания
- соблюдать тишину в ночное время с 23.00 - 8.00 часов
- незамедлительно сообщить Отелю при обнаружении пропажи личных вещей из номера, ключа, а также при обнаружении вещей, оставленных без присмотра
- нести ответственность за действия приглашенных Гостем в Отель лиц, в том числе возмещать вред, причиненный Отелю, его имуществу, сотрудникам, другим Гостям в полном объеме. Посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00 часов, после чего проживающему Гостю необходимо оформить проживание в Отеле приглашенных им лиц.

**7.4.** Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения.

**7.5.** Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка, сотрудники Отеля вправе вызвать полицию для решения вопроса о привлечении Гостя к административной ответственности.

**7.6.** Музыкальные и иные шумные мероприятия разрешены только по согласованию с Отелем в строго отведенных для этого местах в период с 10.00 до 23.00 часов. Все ночные музыкальные и иные шумные мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

**7.7.** Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также иных признаках угрозы чрезвычайной ситуации, а также в случае нарушения Гостем правил общественного порядка.

**7.8.** Ценные вещи необходимо хранить в сейфе. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение.

**7.9.** Гости при осуществлении видео и фотосъемки на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле.

## **8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ**

**8.1.** Дети до 3-х лет включительно проживают бесплатно, включая завтрак, с предоставлением детской кроватки. Дети от 3-х до 6-ти лет проживают бесплатно в случае, если не требуется дополнительная кровать, не включая завтрак, который оплачивается дополнительно.

**8.2.** Заказ всех услуг в Отеле для лиц младше 18 лет осуществляется только их родителями или иными законными представителями.

**8.3.** Родители или иные законные представители в полном объеме несут ответственность за действия лиц младше 18 лет в период их нахождения в Отеле, в том числе за потенциальный вред, причиненный Отелю, его имуществу, сотрудникам, другим Гостям.

**8.4.** Регистрация в Отеле детей, не достигших 14 лет, осуществляется при предъявлении: 1) свидетельства о рождении лица, не достигшего 14-летнего возраста; 2) документа, подтверждающего личность находящегося вместе с несовершеннолетним сопровождающего лица; 3) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (свидетельство о рождении для родителей, нотариальная доверенность или иные документы — для иных уполномоченных лиц).