

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» января 2021 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 Российской Федерации 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 №115-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "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 Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Номер в Отеле для 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) 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).

6. 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.

7. При поселении Гость дает согласие на хранение и обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом №152 ФЗ «О персональных данных».

8. 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).

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

11. Отель имеет право отказать в предоставлении услуг проживания в случае:

- не предоставления документов, удостоверяющих личность;
- проявления со стороны желающего получить услуги проживания в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц.

2. Условия бронирования

1. Бронирование номера в Отеле осуществляется Заказчиком/Клиентом/Гостем путем направления заявки в Отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

6. 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 поселения в отель (check in time) – 14:00.

4. Время выезда из отеля (расчетный час) (check out time) - 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.

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 кредитной карте.

8. При заезде без предварительного бронирования:

- при заезде с 00.00 до 11.00 – предоставляется поздний выезд в 23.00 текущих суток. 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 18-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 Минздравсоцразвития России от 05.03.2011 № 169н "Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек 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 кредитным 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 случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первых двух часов после поселения и не воспользовался номером (Инспектор службы содержания помещений сразу присваивает номеру статус Чистый - Проинспектированный). С условием, что бронь была не гарантированная. В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

2. Если Гость воспользовался номером (пользовался душем, или туалетом, кроватью и т.д.) и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

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

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

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

6. В случае первоначальной оплаты по кредитной карте, возврат возможен только безналичным способом на использованную при оплате карту. Услуга cashback-кэшбэк (возмещение держателю карты определенного процента от суммы безналичного платежа) запрещена на территории РФ.

7. 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.

3. Строго соблюдать Правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.
4. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо- и теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля.
5. 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.
6. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
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 такое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
11. В случае нарушения Правила о запрете на курение в номере (Федеральный закон № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), Гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 5 000 (пять тысяч) рублей.
12. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
13. При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье Службы приема и размещения о своем выезде.

7. В Отеле запрещается

1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
2. Оставлять в номере посторонних лиц (гостей) не зарегистрированных, 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. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
7. Выносить из номера мебель, картины, постельные принадлежности.
8. Использовать мини-бар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции мини-бара (медикаментозные, косметические средства и прочее).
9. Включать громко музыку, источники другого шума.
10. Стирать верхнюю одежду в номерах Отеля.
11. 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.
12. 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 N 15-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции")

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

14. Играть в азартные игры.

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

16. 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 Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

1. По просьбе Гостя, разрешается круглосуточное посещение в номере гостям при наличии документов, удостоверяющих личность. В случае, если у посещающих гостей нет в наличии удостоверяющего документа, проживающий Гость вправе проводить гостю(-я) в номер. 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.

2. 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.

3. Порядок и правила хранения и получения имущества из Камеры забытых и найденных вещей, утвержден Операционным директором Отеля и находится в Службе приема и размещения.

4. Отель обеспечивает проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

За утрату денег, кредитных 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 несохранность вещей.

5. 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 согласно Положения о Камере забытых и найденных вещей.

6. 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.

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

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

9. Смена постельного белья и махровых принадлежностей производится в соответствии с порядком, установленным в Российской Федерации для гостиниц соответствующей категории. Гостем может быть запрошен любой иной порядок обслуживания его номера, путем размещения специальной карточки или запроса в Службу приема и размещения или горничной.

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

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 Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Желаем Вам приятного отдыха!

1. ACCOMODATION TERMS.

- Hours of operation – 24/7.
- Upon arrival, the Guest provides an identifying document (passport, military card or other identity card according to paragraph 8 of the Resolution №490 concerning approval of the rules of hotel services in the Russian Federation) and contributes 100% of payment for the whole period of stay at the Hotel.

Identification documents of citizens required for the registration (paragraph 5 of the Rules of registration and removal of citizens of the Russian Federation from the registration account at the place of residence within the Russian Federation from 17.07.95) are:

- Passport of a citizen of the Russian Federation certifying identity of a citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;

- The passport of a citizen of the USSR, proving ID of a citizen of the Russian Federation, before its renewal within established period for the passport of a citizen of the Russian Federation;

- Passport identifying a citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation - for persons who permanently live outside the Russian Federation.

- Birth certificate - for persons under 14 years of age;

- International passport – for citizens who permanently live abroad and temporarily reside on the territory of the Russian Federation;

- Identity card for military personnel (officers, ensigns and warrant officers);

- Military ID - for soldiers, sailors, sergeants and master sergeants serving due to the conscript or contract;

- Certificate of release from places of deprivation of liberty - for persons released from places of imprisonment;

- Other documents certifying citizen identity issued by the bodies of internal Affairs.

Judges, employees of the bodies of internal Affairs, FSB of the Russian Federation, Russian Federal border guard service, Prosecutor's office, the judiciary, customs, tax police, foreign intelligence service, Federal Agency of government communications and information under the President of the Russian Federation, members of the Armed Forces and other troops on business trip register in the hotels using the official and business trip certificates indicating the surname, name, patronymic name and service certificate's information (Annex 1 to Order of the Ministry of internal Affairs of Russia from 23 October 1995 no. 393).

- Minors are accommodated exclusively with parents or guardians (custodians and other).
- Upon arrival the Guest pays a deposit to guarantee the payment of additionally provided services such as: the use of the Minibar and telephone, the amount of which is specified in the internal Order of the hotel.
- Upon arrival the guest accepts and explicitly authorize InterContinental Hotels Group to provide any stored personal information about Guest, and other information it may receive about Guest, to any third parties which it is affiliated within the scope of the membership programme, including InterContinental Hotels Group hotels.

2. **BOOKING CONDITIONS.**

➤ Reservation at the Hotel is carried out by the compilation of a document signed by two parties, as well as by sending the request to the Hotel reservation Department by mail, telephone or other communication which allows authentically establish that the application is made by the consumer.

➤ 100% prepayment for the entire stay guarantees the reservation or 100 % prepayment for the first night guarantees the reservation and the balance for the rest of the days has to be paid upon arrival.

➤ If the Guest with a guaranteed reservation with 100% prepayment for 1 night did not take the advantage of the stay in the specified day of arrival and didn't cancel the reservation one day before the expected day of arrival, prepayment for 1 day of stay will not be refunded. This reservation acquires the status of non-guaranteed and cancelled if the information about the booking confirmation wasn't received.

➤ If the Guest with a guaranteed reservation with 100% prepayment for the entire period of stay does not take advantage of their stay in the specified day of arrival, and didn't cancel the booking day before the expected day of arrival, the deposit for 1 night of stay will not be refunded. This reservation will not be cancelled until the booking refusal written by Guest is received. If there is no written booking refusal and services refusal within the paid period, the fee for each day of the services for the Guest's stay is non-refundable.

➤ When the reservation is non-guaranteed (without the prepayment) and confirmed, it will be cancelled at 6 pm local time if the Guest does not indicate the exact time of arrival. During the high season, and hotel occupancy over 75% non-guaranteed reservation will be cancelled at 4 pm local time.

3. ORDER OF PAYMENT FOR SERVICES PROVIDED BY THE HOTEL.

➤ Payment for accommodation and services offered by the Hotel are made at prices established by the price list, approved by the General Director of the Hotel.

➤ Payment for accommodation is charged in accordance with the established checkout time 12.00 local time.

➤ In case of the advanced reservation the checkout time is always 12.00 and the payment of 100% per night will be charged.

➤ The check in time is 13:00. Upon Guest's arrival without a reservation before the specified time, the hotel provides accommodation if there are rooms available.

➤ The Guest must provide 100% prepayment as to guarantee the reservation for the first night when reservation is made and there is the necessity of late arrival (after 18:00). The guaranty may be provided in one of the following ways:

- the deposit (cash or noncash settlement);
- providing credit card information.

➤ Check in without the reservation :

Check in from 14:00 till 23:59 – check out time is 12:00 of the next day and the payment is charged for the period of 24 hours. Check-in from 00.00 to 05.59 - late check-out is available at 23.00 of the current day. Check in at the specified time and check out at 23.00 of current day, the payment is charged for the period of 24 hours. Check in from 06.00 till 23.59, check out is at 12.00 of the next day and the payment is charged for the period of 24 hours.

➤ When extending the stay till 14.00 – there is no charge; 2 hours of additional stay from 12.00 to 14.00 o'clock of the current day are included in the room price.

➤ The hourly extension of stay after the first night of stay is possible, but not more than 6 hours after the checkout time (12.00). When the extension of stay is made from 18.00 to 23.00 of the current day - the payment of 50% is charged per night. When the extension of stay is made from 23.00 of the current day till 12.00 of the next day - the payment of 100% is charged for the night. For stays of less than one day (24 hours) the payment is charged for the period of 24 hours regardless of a checkout time.

➤ In case of extension of stay at the Hotel, the Guest can contact the Front Office 2 hours prior the check-out time. The period of stay can be extended if there are rooms available at the Hotel.

➤ The Guest pays 100% of cost of stay for an extended period when extending the stay in the Hotel.

- Additional services are available for Guests for a separate charge. Information about the list and cost of Additional services is provided by «Front Office».
- The accommodation is free for children under 2 years old.
- If there is an opportunity the Hotel can offer an additional place for an additional charge according to the valid pricelist.
 - The Hotel provides the following services without the additional charge:
 - ambulance call;
 - med kit use;
 - correspondence delivery to the room under Guest's name;
 - Wake-up call
 - taxi call
 - information about the timetable of trains and planes
 - During check out the Guest has a final settlement for the provided services including additional services, including local, long distance and international calls, except for the calls inside the Hotel, and gives the key to the front desk agent. If the Guest has not taken advantage of additional services or used them partially, the Guest gets a full or partial refund of a deposit.
 - The invoice and cash receipt are given by cash or credit card payment.
 - The Hotel produces the payment in Russian rubles in cash, by bank transfer or by credit card "Visa", "Visa Electron", "Master card", "Master Card Electronic", "Maestro", "American express", "Diners club".

4. THE CONDITIONS OF PRIORITY ACCOMMODATION IN THE HOTEL.

If there are rooms available the priority accommodation is for:

- Heroes of the Russian Federation and the Soviet Union, full holders of order of glory;
- Participants of the Great Patriotic War;
- The disabled of the first, second and third groups and persons accompanying them.
- Prosecutors, police officers, judicial officers, courier service, tax service, employees of the Federal organs of government communications and information (in the performance of their duties);

5. GUEST'S OBLIGATIONS INCLUDE.

- In case of loss or damage of the Hotel property one must compensate the damage in accordance with the effective legislation. The size of the damage is determined according to the prices in the pricelist approved by the General Director.
 - Commit no nuisance;
 - Observe silence;
 - Observe the rules of fire safety;
 - Close the intake valves, windows leaving the room , turn off lights and other electrical appliances;
- Check out on the expiry of the paid period of stay.

6. THE HOTEL DOES NOT ALLOW.

- To leave third persons in the room while absence;
- To hand the room key and the guest card to third persons;
- To stay with pets and birds without the consent of the Hotel authorities;
- To store bulky items in the room (cases, boxes larger than 50X50 should be stored in the luggage room at the hotel in order to ensure ease of cleaning and Guest personal safety), explosives, toxic materials and weapons. Weapons as well as other valuables should be stored in a safe;
- To use heating devices and heating implements (electric kettles, boilers, curling irons, hair-dryers etc.) with the exception of devices installed in the room;

- To rearrange and move the furniture without the consent of the hotel;
- To smoke;
- To intrude upon Guest's leisure making noise;
- To openly carry any kind of civilian, military weapons including in the performance of the official duties and also special means of equipment;

- Bring in, store and eat the food in the public areas of the hotel (lobby, hallway floors and rooms).
- Drink alcohol in public areas (lobby, hallway floors) which is purchased out of the hotel territory .
- Use the mini - bar for storage of other products that are not related to the production of the mini bar (medicated and cosmetic products and others).
- Wash clothing in the hotel rooms.

7. RESPONSIBILITIES OF THE HOTEL.

- Provide quality service.
- Provide full information about services provided by the Hotel, the way and procedure of the payment, putting information in a room in the «Guest's folder» or at «Front Office» of the Hotel.
 - Provide the «Book of comments and suggestions» upon first Guest's request which is at «Front Office» of the Hotel.
 - Immediately consider Guest's requests and complaints.

8. ADDITIONAL INFORMATION ABOUT LIVING CONDITIONS.

- For security purposes Guests must register their Guests at the Front Office. If the Guest's visitors do not have identity documents, the Guest signs the agreement that releases the hotel from the responsibility for the unregistered visitors/a visitor without documents in his/her room.
 - The hotel has the right to refuse further Guest accommodation in the Hotel in case of violation of these Rules and late payment for the Hotel services.
 - In case of the Guest's refusal to stay in the room, the total amount has to be returned. If the Guest has come to the Front desk during the first two hours after check in and he has not used the room (Housekeeping inspector immediately assigns the Clean-Inspected status to the room). Under the condition that the reservation is not guaranteed. Otherwise, payment return for the first night will not be made.
 - If the Guest used the room (used a shower, toilet or bed etc.) and went to the Front desk to renounce the room, payment return for the first night will not be made.
 - In case of expiry of the term of stay in the Guest's absence at the place of residence from 12:00 to 23:00 or 23:00 until 12:00 of day (if the accommodation is not renewed and is not paid in time), the Hotel administration has the right to establish the Commission and make an inventory of room property and clear the room. Material values such as cash, precious metals, valuable documents, the administration puts on a free keeping in an individual safe box located in «Housekeeping», other things are placed in the «Lost and found room» of the Housekeeping.
 - The way and the procedure of keeping and receiving of property from the «Lost and found room» are ratified by General Manager of the hotel and are at «Front Office» of the Hotel.

- According to the article no. 925 of the Russian Federation Civil Code, the hotel is responsible for the safety of the Guest's property with the exception of money, other currency values, securities and other precious things.
- The Hotel Administration isn't responsible for values, which aren't put on a free keeping in an individual safe box located at «Front Office» of the Hotel.
- In case of detecting of a loss, lack or damage of the Guest's property, the Guest immediately informs the Hotel Administration at «Front Office». Otherwise, the Hotel gets free from responsibility for failing to safe the Guest's values.
- In case of finding out lost values, the Hotel immediately informs the owner of the values, if the owner is known. The Hotel keeps Guest's lost values for 3 months. Precious things, large sums of money are being kept up to 6 months according to the "Act of lost and found room".
- The Guest takes into consideration and doesn't object to the fact of using the security camera systems at the hotel (except rooms and bathrooms).
- While settling conflict situations, the Guest and the Hotel follow the Russian Federation "Consumer Protection Act" and the Government regulation no. 490 from 25 April 1997 as amended on February 02, 2005 "On Affirmation of the Rules of Hotel Services in the Russian Federation".



«Утверждаю»
Операционный директор
ООО «Верхнеторговая площадь»
_____ **А.А. Веклич**

«01» декабря 2020 г.

**Правила проживания с домашними животными
в Отеле «Нестеров Плаза»**

1. Общие положения

1. Согласно Правилам проживания в Отеле «Нестеров Плаза» проносить и размещать животных, рептилий, птиц, насекомых, кроме собак-поводырей и обслуживающих собак, сопровождающих лиц с ограниченными возможностями, запрещено. Возможность размещения с животными остается на усмотрение Отеля в соответствии с данными Правилами.
2. Домашними животными в Отеле признаются только собаки и кошки мелких и средних пород весом до 5 кг.
3. Размещение собак охотничьих, служебных и бойцовских пород категорически запрещено.
4. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в номере.
5. Отель оставляет за собой право определять количество животных для размещения в одном номере.
6. В Отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды домашними животными (собаки-поводыри или другие животные).
7. Разрешено нахождение на территории отеля животных специальных милицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).
8. При поселении в Отель с домашним животным, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами (Приложение 1).
9. Гости, прибывшие на отдых в Отель с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках.
10. Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с домашним животным:
 - в случае нарушения данных Правил и Правил проживания в Отеле «Нестеров Плаза»;
 - в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

2. Порядок оплаты

1. При поселении в Отель с домашним животным, Гость обязан внести денежный депозит в размере 2 000 (две тысячи) рублей за возможные риски по ущербу гостиничному имуществу.
При отсутствии ущербов, по окончании проживания в Отеле, денежный депозит возвращается.
В случае произошедшего более глубокого ущерба Гость обязан внести дополнительные денежные средства, чтобы покрыть последствия ущерба.
2. Помимо суммы, указанной в п. 1, Гость обязан внести:
 - 1000 (одну тысячу) рублей при проживании в отеле от 1 до 3 суток;
 - 2000 (две тысячи) рублей при проживании в отеле от 3 до 10 суток -

за генеральную уборку, которую проводит работник Отеля после отъезда Гостя, проживающего с домашними животными при подготовке помещения для поселения следующего гостя.

3. При размещении с собакой-поводырем или обслуживающей собакой, необходимыми для безопасного проживания Гостя, услуга размещения с домашним животным предоставляется бесплатно.

3. Гость обязан

1. Привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.
2. Для туалета кошек гость привезти с собой специальный лоток.
3. Для кормления домашних животных привезти с собой специальную посуду.
4. В общественных местах Отеля держать домашнее животное на поводке или в руках
5. Выгуливать собак только в намордниках.
6. Обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками Отеля или проведения ремонтных работ в номере.
7. Возместить ущерб, в случае повреждения имущества Отеля домашним животным, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

4. В Отеле запрещается:

1. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере отеля, холле Отеля, на территории Отеля.
2. Брать с собой домашних животных в рестораны, бары, мини-спортзал Отеля и другие места общего пользования.
3. Выгул домашних животных на газонах.
4. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю.
5. Мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.
6. Вычесывать домашних животных в номере отеля, холле Отеля, на территории Отеля.

5. Обязанности Отеля

1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере либо в Службе приема и размещения Отеля.
6. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

Я, _____,

проживающая(ий) в номере _____ с _____ по _____,

- Ознакомлен с «Правилами проживания гостей с домашними животными в Отеле «Нестеров Плаза».
- Несу персональную ответственность в случае причинения вреда моим домашним животным Отелю, работникам Отеля, либо другим Гостям Отеля и их имуществ.
- Самостоятельно осуществляю уход за животным, питание и прочие условия.
- В случае возникновения нестандартных ситуаций (болезнь, потеря, гибель и т.д.) претензий к Отелю не имею.
- Гарантирую наличие всех необходимых ветеринарных справок, свидетельствующих о том, что животное здорово.

Дата: _____

Подпись: _____

Подпись сотрудника отеля: _____