

ЕЛИСЕЕФФ АРБАТ ОТЕЛЬ

119002, г. Москва, Глазовский переулок, д. 10, стр. 1

Правила и условия проживания в отеле «Елисеефф Арбат Отель»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, оплаты, размещения, проживания и предоставления услуг в отеле «Елисеефф Арбат Отель» (далее – Гостиница).
1.2. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с действующими прейскурантами и режимом работы.
1.3. Бронирование, оплата, размещение, проживание, предоставление услуг в Гостинице осуществляются в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015.
1.4. Обслуживание Гостей в Гостинице производится круглосуточно. Время заезда в Гостиницу – после 14:00, время выезда – до 12:00.

2. Бронирование номеров.

2.1. Номера могут быть забронированы по телефону +7 (903) 755-62-94, по электронной почте: eliseeffhotel@mail.ru, через сайт www.eliseeffhotels.ru, он-лайн сервисы бронирования гостиниц и посредством социальных сетей WhatsApp и Telegram. Гостиница подтверждает бронирование в течение 24 часов с момента получения заявки. В подтверждении обязательно указывается уникальный номер бронирования, сроки и условия проживания.
2.2. Гость может забронировать номер в Гостинице, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование). Негарантированное бронирование производится по предварительному запросу гостя без предварительной оплаты проживания. В случае опоздания или незаезда Гостя Гостиница оставляет за собой право отменить негарантированное бронирование в 18:00 дня заезда. Размещение в случае опоздания производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров. В случае невозможности заезда Гостя аннулировать бронь необходимо не позднее, чем за 48 часов до 12:00 дня заезда. Гарантированное бронирование — бронирование, гарантированное внесением наличной или безналичной оплаты за весь период проживания до заезда. В этом случае номер будет доступен для размещения до 12:00 дня, следующего за днем заезда. В случае незаезда при условии гарантированного бронирования удерживается плата в размере 100% стоимости одних суток проживания за каждый забронированный номер, а оставшаяся сумма возвращается Гостю. Во избежание штрафных санкций гарантированное бронирование должно быть аннулировано не позднее, чем за 48 часов до 12:00 дня заезда.
2.3. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

3. Порядок оплаты проживания и дополнительных услуг.

3.1. Плата за проживание в Гостинице осуществляется по ценам согласно утвержденному прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или путем безналичного перечисления на расчетный счет Гостиницы или с использованием банковских карт.
3.2. Оплата за весь период проживания производится Гостем при заселении (за исключением случаев гарантированного бронирования).

3.3. В случае освобождения номера после 12:00 (поздний выезд) взимается дополнительная плата в соответствии с действующими тарифами (с 12:00 до 15:30 – 50% от стоимости последней ночи, после 15:31 – 100% в соответствии с тарифом на день продления проживания). Продление осуществляется при наличии возможности и по согласованию со службой бронирования Гостиницы.
3.4. В случае раннего заселения до 14:00 (ранний заезд) взимается дополнительная плата в соответствии с действующими тарифами (с 00:00 до 12:00 – 100% в соответствии с тарифом на день заезда, с 12:01 до 13:30 – 50% от стоимости первой ночи). Ранний заезд возможен при наличии возможности и по согласованию со службой бронирования Гостиницы.
3.5. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
3.6. Завтрак по меню a-la-carte доставляется в номера с 07:30 до 11:30 по предварительному заказу накануне до 18:00.
3.7. Ужин по меню a-la-carte доставляется в номера после 15:00 по предварительному заказу накануне до 18:00.
3.8. Размещение с домашним животным в номере возможно и является платной услугой в соответствии с утвержденным прейскурантом. Возможно размещение в одном номере не более одного домашнего животного весом не более 20 кг по предварительному согласованию с Гостиницей.
3.9. По желанию Гостя Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за дополнительную плату в соответствии с перечнем и прейскурантом на дополнительные услуги. Оплата дополнительных услуг производится перед оказанием Гостиницей этих услуг.

4. Размещение.

4.1. Размещение в Гостинице производится только по предъявлению документа, удостоверяющего личность Гостя: для российских граждан – общегражданский паспорт, заграничный паспорт, выданный на территории РФ, свидетельство о рождении (для детей до 14 лет), для иностранных граждан – национальный паспорт (удостоверение личности), дипломатический паспорт, виза, миграционная карта. Заселение детей в гостиницу возможно с 12 лет.
4.2. Пребывание лиц, не проживающих в отеле, возможно только при наличии документов, удостоверяющих личность, а после 23:00 оплачивается отдельно.
4.3. Размещение Гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда и выезд после расчетного часа допускается только по предварительному согласованию с администрацией Гостиницы и при наличии свободного номера.
4.4. Гости, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 24 часа до окончания срока проживания. В случае если номер, в котором проживает Гость, забронирован другим лицом, то Гостю может быть предложен другой свободный номер различной категории.
4.5. Дополнительное размещение и дополнительное место в номере для 2-го и бóльшего количества Гостей, чем указано в имеющемся бронировании, оплачивается отдельно согласно действующему прейскуранту. Дополнительным размещением считается место для 2-го и бóльшего количества Гостей на одной и той же кровати. Дополнительным местом считается место для 2-го и бóльшего количества Гостей на имеющихся в номере иной кровати, раскладном диване или раскладном кресле.
4.6. Администрация Гостиницы не несет ответственность за сохранность ценных бумаг, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере.

5. Права и обязанности Гостя.

5.1. В соответствии с законодательством РФ Гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

5.2. Гости имеют право:

5.2.1. получить полную информацию об услугах у дежурного администратора;

5.2.2. получить без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, а также чай, кофе и вода (в кулере);
- использование микроволновой печи, гладильной доски и утюга в месте общего пользования;
- пользование интернетом Wi-Fi на всей территории отеля.

5.2.3. принимать посетителей до 23:00. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или провода в Гостиницу зарегистрированным Гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов), данные лица должны быть оформлены в качестве Гостей и оплатить проживание (разницу между одноместным и двухместных размещением или проживание на дополнительном месте, если оно предусмотрено в данной категории номера);

5.2.4. оставить свои предложения, отзывы, пожелания и претензии по работе Гостиницы в Книге жалоб и предложений, которая находится у администратора, либо на сайте гостиницы.

5.3. Гости обязаны:

- ознакомиться с установленными в Гостинице правилами проживания и внутреннего распорядка, правилами пожарной безопасности и строго их соблюдать;
- соблюдать положения Закона г. Москвы от 12.07.2002 N 42 (ред. от 21.11.2007) «О соблюдении покоя граждан и тишины в ночное время в городе Москве»;
- возместить ущерб в случае обнаружения порчи, поломок или кражи инвентаря в номерах и / или в других помещениях Гостиницы согласно утвержденному прейскуранту за порчу и/или отсутствие предметов, относящихся к имуществу Гостиницы;
- нести ответственность за действия своих посетителей.

5.4. В целях соблюдения порядка и безопасности в гостинице Гостям запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера.
- Хранить в номере легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества.
- Пользоваться не предусмотренными в Гостинице электронагревательными приборами.
- Курить в помещениях Гостиницы, в т.ч. на прилегающих территориях (согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (п. 5 ч. 1 ст. 12). Курение в номере является порчей имущества Гостиницы и подлежит удержанию штрафа.

6. Права и обязанности Гостиницы.

6.1. Права Гостиницы:

6.1.1. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка.

6.1.2. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, общественного порядка, причинения Гостем материального ущерба Гостинице.

6.1.3. При отсутствии Гостя на момент выезда и после предпринятых попыток администратора Гостиницы связаться с Гостем, администрация Гостиницы по истечении 6 часов вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество хранится на складе в течение 6 месяцев.

6.2. Гостиница обязана:

6.2.1. предоставлять Гостю полную, своевременную и достоверную информацию о порядке, условиях оказания услуг;

6.2.2. соблюдать закон о защите прав потребителей, санитарно-гигиенические нормы и иные правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц в РФ;

6.2.3. обеспечить безопасность пребывания Гостей в Гостинице;

6.2.4. оказывать качественно и в полном объеме оплаченные Гостем услуги;

6.2.5. нести ответственность за сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение использования, распространение), в том числе передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

7. Порядок выезда.

7.1. При выезде из Гостиницы Гость сдает номер сотруднику Гостиницы и производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, не оплаченные ранее, и возвращает ключ от номера администратору.

8. Прочие условия.

8.1. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

8.2. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.