Утверждаю:
Генеральный директор
ОАО «ТУЛА - ОТЕЛЬ»
_____ В.М. Горовой

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

ОАО «ТУЛА-ОТЕЛЬ»

В ГОСТИНИЦЕ

МОСКВА

§ 3 п. 16 Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем

§ 3 п. 19 Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности

(согласно Постановлению Правительства РФ от 09 октября 2015г. №1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»)

2025 год

Содержание:

1. Общие положения 3
2. Порядок оформления граждан и посещения гостей 3-4
3. Порядок оплаты гостиничных услуг 4-5
4. Порядок поселения несовершеннолетних граждан 5
5. Порядок поселения иностранных граждан 5-6
6. Порядок предоставления дополнительных мест 6
7. Порядок предоставления завтраков 6
8. Порядок выезда проживающих 7
9. Ответственность гостиницы и клиентов за предоставление услуг 7

1. Общие положения

1.1. Оформление проживания в гостинице осуществляется в следующем порядке:

- в первую очередь поселяются: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, депутаты всех уровней, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, Федеральной связи, налоговой службы, сотрудники Федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей и при наличии заявки от соответствующего ведомства);

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды 1-ой, 2-ой, 3-ей групп и лица, сопровождающие их (не более 2-х человек).

1.2. В номере запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также предоставлять им ключи;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся вещества;

- переставлять мебель в номере;

- держать животных (только с разрешения руководства гостиницы и при соблюдении определенных правил);

- пользоваться собственными электронагревательными приборами;

- хранить охотничье, боевое, травматическое и холодное оружие.

1.3. Дежурный администратор в отсутствии руководства самостоятельно принимает решения и урегулирует конфликты в соответствии с принятыми правилами и распоряжениями (после 17.00).

2. Порядок оформления граждан и посещения гостей

2.1. Оформление проживающих в гостинице производится при предъявлении, паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (военный билет - для военнослужащих, удостоверение личности, водительское удостоверение).

2.2. Для регистрации по месту пребывания в гостинице прибывающие граждане представляют документы, удостоверяющие их личность, заполняют бланк анкеты в двух экземплярах.

2.3. Посторонние лица без разрешения администрации в жилой корпус гостиницы не допускаются. По просьбе проживающего портье выписывает временный пропуск на пребывание гостя в номере с ***8-00 до 23-00. При наличии у гостя документа, удостоверяющего личность.***

Все посетители, прибывшие в гости к проживающим после 23-00 часов, обязаны поселиться в гостинице согласно общим правилам.

Массовое посещение клиента гостиницы не разрешается (не более 3-х человек одновременно).

2.4. Номера гостиницы предназначены исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.5. Администратор имеет право отказать посетителю (проживающему) в оказании гостиничных услуг, если он нарушает общественный порядок.

3. Порядок оплаты гостиничных услуг

3.1. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется согласно утвержденному прейскуранту.

3.2. При оформлении проживания гостиница выдает чек и счет по форме 3-Г с печатью гостиницы, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который содержит:

- наименование гостиницы;
- фамилию, имя, отчество клиента;
- цену номера (места в номере);
- длительность проживания.

3.3. Плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в гостиницу, единовременно в размере 25% от цены бронируемого номера за сутки.

3.4. В случае опоздания гостя, взимается кроме платы за бронирование, плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

3.5. По истечении согласованного с администрацией гостиницы срока проживания, номер или место освобождается. При необходимости продления срока пребывания следует заявить администрации не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Оплата за продление номера производится не позднее 13-00. Администрация при наличии возможности продлевает срок проживания в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

3.6. При заселении в двухместный номер, номер оплачивает первый приехавший клиент полностью при не единовременном заезде всех проживающих в этот номер.

3.6. Возврат денежных средств за первые сутки проживания производится не позднее 1 часа с момента поселения (при условии, что клиент не пользовался номером). В других случаях возврат не производится. Для иностранных граждан возврат не производится после оформления регистрации.

3.7. Поселение клиента по безналичному расчету допускается при условии предварительной оплаты.

3.8. При размещении клиента по безналичному расчету предоставляются номера категорий, указанных в заявке на бронирование и меняются только по решению администрации гостиницы.

3.9. Почасовая оплата не производится по безналичному расчету. В случае продления проживания оплата производится за половину суток или за полные сутки.

4. Правила поселения несовершеннолетних граждан

4.1. За проживание детей в возрасте до 7 лет, без предоставления места, плата не взимается.

4.2. Граждане до 18 лет размещаются при наличии свидетельства о рождении или паспорта, либо по документам их заменяющим.

4.3. Порядок размещения граждан, не достигших 18-ти лет и возможность их размещения' в одном номере с совершеннолетним сопровождающим (родителем или родственником) определяется администратором гостиницы.

4.4. Дежурный администратор должен выписать несовершеннолетнему-лицу карту гостя, которая сохраняется у совершеннолетнего сопровождающего (родителя, родственника) на весь срок пребывания в гостинице.

4.5. Грудным детям до 1-го года карта гостя не выписывается. Дежурный администратор делает отметку в карте гостя у одного из совершеннолетнего сопровождающего (родителя, родственника.)

5. Порядок поселения иностранных граждан

5.1. Поселение иностранных граждан осуществляется при наличии паспорта (дипломатической карты, справки о виде на жительство на территории РФ), миграционной карты и действующей визе.

5.2. При поселении иностранного гостя гостиница предоставляет уведомление с регистрацией на 3 дня, если дата пересечения границы совпадает с датой размещения, в гостинице.

5.3. Регистрация иностранных граждан более 3-х дней осуществляется через ОВИР г. Тулы при соблюдении всех требований администрации гостиницы.

5.4. Размещение иностранного гостя, не владеющего русским языком, возможно только в присутствии русскоговорящего представителя.

6. Порядок предоставления дополнительных мест

Предоставление дополнительного места в номере (раскладушка) осуществляется в следующих случаях:

- если в заявке на бронирование мест оговаривается предоставление дополнительных мест;
- по распоряжению руководства;
- в особых случаях (родители с детьми и родители к военнослужащим, лица сопровождающие инвалидов и участников ВОВ).

7. Порядок предоставления завтраков

7.1. Обслуживание клиентов гостиницы по -завтракам проводится в залах кафе, расположенных на третьем и пятом этажах гостиницы, в соответствии с утвержденным ассортиментным перечнем. В случае невозможности посещения клиентом указанных залов завтрак может быть доставлен в номер проживающего (без дополнительной оплаты). В случае выезда клиента, гостиницы утром до начала работы кафе он (клиент) вправе заказать (за день до выезда) предоставление завтрака. «на вынос - ланч-бокс». Для этого необходимо обратиться в кафе к администратору (старшему смены) в рабочее время.

7.2. Завтрак предоставляется клиенту гостиницы бесплатно на основании талонов, выданных администратором гостиницы при поселении. При этом гостям следует обращать внимание на дату и время предоставления услуг, указанные в талонах. Повторно талон не выдается. Отпуск блюд, составляющих завтрак, в другое время производится только по согласованию, с администрацией кафе. Отпуск блюд, составляющих завтрак, осуществляется только клиентам гостиницы на основании талонов, соответствующих дате обращения.

7.3.. Услуги предоставления завтраков проводятся по следующему графику:

-рабочие дни - с 7-30 до 11-00

-выходные и праздничные дни - с 7-30 до 9-15 и с 10-30 до 12-00.

Интервал времени с 9-15 до 10-30 отводится для обслуживания групп проживающих.

7.4. В случае проживания в гостинице делегаций (групп) численностью более 30 человек один из залов кафе может быть закрыт на обслуживание, при этом на информационном стенде размещается соответствующая информация, а время предоставления услуги продлевается.

8. Порядок выезда проживающих

8.1. Проживающий не позднее, чем за 2 часа предупреждает дежурную по этажу о своем выезде, производит полный расчет за проживание и дополнительные услуги, после чего дежурная принимает номер и ставит штамп с отметкой о выезде в карте гостя.

8.2. Ключ от номера сдается портье.

9. Ответственность гостиницы и клиентов за предоставление услуг

9.1. Неоплаченный номер считается свободным, и администрация гостиницы ответственность за сохранность вещей в номере не несет. В отсутствии гостя, специальная комиссия производить опись оставленных вещей и сдает их в камеру хранения гостиницы (место в камере хранения по тарифу).

9.2. Ключ от номера выдается при предъявлении визитной карточки (карты гостя).

9.3. Работники гостиницы обязаны устранить недостатки предоставленной услуги в течение 2-х часов после письменной заявки гостя дежурной по этажу, либо по возможности перевести гостя в другой номер этой же категории.

9.4. Проживающий при уходе из номера обязан закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, ключ остается у гостя до момента выезда и предъявляется при входе в гостиницу обязательно.

9.5. Проживающий, в случае порчи материальных ценностей в гостинице, оплачивает компенсацию по тарифу.



Генеральный директор ОАО «Тула-Отель» В.М. Горовой

Утверждаю
Генеральный директор
ОАО «ТУЛА-ОТЕЛЬ»
В.М. Горовой

ПРЕЙСКУРАНТ ЦЕН НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В ОАО « ТУЛА-ОТЕЛЬ»

№	Вид услуг	Ед. измерения	Цена в руб.
1.	Прачечная самообслуживания	до 9 кг.	200,00
2.	Прачечная (услуга)	до 9 кг.	300,00
3	Копии	1 лист	5,00
4.	Глажка:		
	Футболка, майка	Шт.	150,00
	Джемпер, олимпийка	Шт.	200,00
	Сорочка, блузка	Шт.	100,00
	Пиджак, жакет	Шт.	300,00
	Брюки, юбка (простые)	Шт.	150,00
	Брюки, юбка (сложные)	Шт.	200,00

Главный бухгалтер Е.В. Калинина

Утверждаю:
Генеральный директор
ОАО «ТУЛА-ОТЕЛЬ»
_____ В.М. Горовой

Комплектация номеров ОАО «ТУЛА-ОТЕЛЬ»
Гостиница «Москва»

- стакан
- тарелка
-открывалка
-телефон
-холодильник
-щетка для обуви
-щетка для одежды
-рожок для обуви
-5 вешалок
- 2 одеяла
-полотенце 3 шт.
-пепельница
-мыло
-туалетная бумага

- номера категории: Апартаменты Люкс оснащены кондиционером.
- В номерах категории Люкс дополнительно столовые приборы, чайные пары 6шт. рюмки 6шт. графин, стаканы 6шт., одеяло 4 шт. подушки 4 шт.
- В номерах категории Студия дополнительно столовые приборы: чайные пары 2шт. рюмки 2 шт. фужеры 2 шт. графин, стаканы 2 шт.

Тарелки 2шт. одеяло 4 шт. подушки 4 шт.