

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в гостиничном комплексе «Интурист»

Размещение в Гостинице «Интурист» осуществляется только после предъявления Гостем администратору службы приема и размещения документа, удостоверяющего личность, имеющего не истекший срок действия:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (Общегражданский Российский паспорт),
- для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста - свидетельство о рождении,
- для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами РФ - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (Заграничный паспорт),
- для граждан других государств и лиц без гражданства – документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина; виза (для стран, с которыми у РФ установлены визовые отношения); миграционная карта, имеющая отметку органа пограничного контроля; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

Режим работы гостиницы – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является 14:00 по Московскому времени.

Расчетное время освобождения номера (выезд) – 12:00 по Московскому времени.

Порядок бронирования номеров

Бронирование номеров осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (телефон, письмо, факс, e-mail, бронирование с официальных сайтов гостиничного комплекса "Интурист").

При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация, в том числе (название Гостиницы, место ее расположения, наличие номеров на даты заезда, категория номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа), условия оплаты.

В Гостинице «Интурист» применяются следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гарантированное бронирование в обязательном порядке должно быть подтверждено предварительной оплатой гостиничных услуг в размере не менее, чем за первые сутки проживания. При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В случае аннулирования Гостем бронирования менее, чем за сутки до планируемой даты заселения, а при аннулировании Заказчиком – в сроки, установленные соответствующим договором, опоздании Гостя более чем на сутки, а также при незаезде Гостя, Исполнитель вправе взыскать с Гостя/Заказчика плату за фактический простой номера в размере стоимости номера за первые сутки проживания. Удержание производится из денежных средств Гостя/Заказчика, внесенных в оплату стоимости проживания по соответствующей заявке на бронирование.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 19 часов 00 минут по Московскому времени дня заезда, указанного в заявке на бронирование, после чего бронирование аннулируется, если Гость не предупредил Гостиницу о более позднем заезде. В случае заезда Гостя после аннуляции брони, его

размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

Для осуществления бронирования, гарантированного предоплатой, Вы можете оплатить заказанные номера в размере суточного проживания. Квитанцию на оплату можно скачать [здесь](#).

ВНИМАНИЕ! Бронирование на даты, требующее обязательной предоплаты:

2, 3 ноября 2019 г., 31 декабря 2019 г., 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 января, 21, 22, 23 февраля, 29 февраля, 6, 7, 8 марта, 18 апреля, 30 апреля, 1, 2, 3, 4 мая, 8, 9, 10 мая, 11, 12, 13 июня 2020

Любое бронирование считается подтвержденным после получения Гостем уникального номера брони.

При бронировании, заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администратором Гостиницы. При этом при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

Услуги и сервис

Гостиница «Интурист» предлагает своим гостям 128 номеров различных категорий, включая одноместные, двухместные и трехместные стандартные номера, номера комфорт, комфорт бизнес, студии, люксы и апартаменты.

Услуги, входящие в стоимость номера:

- В каждом номере - мебель, оборудование, инвентарь, соответствующие категории номера, телефонная связь, обеспечивающая соединения по внутренней локальной сети Гостиницы, а так же местные соединения по Великому Новгороду, спутниковое ТВ, санузел с душем или ванной, оснащенный комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей;
- Wi-Fi Интернет;
- Уборка в номерах – ежедневно;
- Смена постельного белья не реже 1 раз в три дня (в номерах категории: стандарт, комфорт, апартаменты);
- Возможна досрочная замена белья за дополнительную плату;
- Смена постельного белья ежедневно (в номерах категории: студия, люкс);
- Замена полотенец – ежедневно, по мере использования;
- Холодная и горячая питьевая вода на этаже (из кулера);
- Временное хранение багажа в камере хранения при заезде и выезде;
- Регистрация пребывания в гостинице граждан в соответствии с законодательством РФ.

Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- Пользование утюгом, гладильной доской, феном;
- Осуществление звонков на городские телефонные номера из номера;
- Предоставление справочной информации о режиме работы всех служб и организаций, расположенных в Гостинице;
- Предоставление справочной информации по городу.

Дополнительные платные услуги

(предоставляется Гостиницей по просьбе Гостя или на основании соответствующей заявки Заказчика).

Информация о дополнительных услугах, о действующих специальных предложениях Гостиницы находится в отделе приема и размещения Гостиницы, а так же размещена на официальных сайтах www.intnovhotel.ru, www.intourapart.ru.

При бронировании, заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администратором Гостиницы. При этом при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

СТОИМОСТЬ УСЛУГ

Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей, устанавливается решением администрации Гостиницы и указывается в Прейскурантах цен на услуги Гостиницы «Интурист», утвержденных Генеральным директором.

Стоимость услуг проживания в номере устанавливается в соответствии с категорией номера за номер в сутки и указывается в Прейскуранте цен на проживание в Гостинице «Интурист».

В гостинице «Интурист» установлена посуточная оплата проживания. Сутки проживания исчисляются с 14:00 по Московскому времени дня заезда до 12:00 по Московскому времени следующих суток.

При проживании менее «суток», установленных в предыдущем абзаце настоящих Правил, плата взимается за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

При проживании от 00.00 до 24.00 часов плата взимается за сутки не зависимо от времени заезда и времени выезда.

Заселение Гостей до установленного в Гостинице расчетного часа начала обслуживания осуществляется на следующих условиях:

- при наличии свободных номеров в день заезда при заселении Гостя с 00:00 до 06:00 по Московскому времени взимается плата за услугу «раннее заселение» в размере стоимости половины суток проживания в номере выбранной категории;
- при наличии свободных номеров в день заезда при заселении Гостя с 06:00 до 14:00 по Московскому времени плата за ранний заезд Исполнителем не взимается;
- гарантированный ранний заезд возможен при условии оплаты Гостем/Заказчиком услуги «бронирование раннего заезда» в соответствии с действующими тарифами и/или условиями договора.

В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

Информация о ценах на номера и дополнительные услуги, о действующих специальных предложениях Гостиницы находится в отделе приема и размещения Гостиницы, а так же размещена на официальных сайтах www.intnovhotel.ru, www.intourapart.ru.

Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

Оформление проживания Гостей, прибывающих и убывающих из Гостиницы, осуществляется круглосуточно.

Первоочередное право на оформление размещения в Гостинице получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

В целях обеспечения соблюдения требований регистрационного и миграционного учета в РФ, а также на основании пунктов 19, 21 Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», при заезде каждому Гостю необходимо предъявить администратору службы приема и размещения гостиницы «Интурист» следующие документы, имеющие не истекший срок действия:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (Общегражданский Российский паспорт),
- для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста - свидетельство о рождении,
- для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами РФ - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (Заграничный паспорт),
- для граждан других государств и лиц без гражданства – документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина; виза (для стран, с которыми у РФ установлены визовые отношения); миграционная карта, имеющая отметку органа пограничного контроля; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан дополнительно - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

Не могут быть заселены совершеннолетние Гости, не имеющим при себе документа, удостоверяющего личность

Оплата за проживание взимается Исполнителем в соответствии с единым расчетным часом и в соответствии с действующим на дату бронирования (при гарантированном бронировании) или заселения (при негарантированном бронировании) тарифами на гостиничные услуги.

Если Гость не воспользовался услугами, входящими в цену номера, и/или дополнительными услугами, по причинам, не зависящим от Исполнителя, Гость не вправе требовать от Исполнителя возврата денежных средств за такие услуги или перерасчета их стоимости.

Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

В соответствии с действующим законодательством РФ, Гость может произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме после истечения срока пребывания в момент выезда из Гостиницы. С согласия Гостя услуги могут быть оплачены им при заключении договора в полном объеме или путем внесения аванса.

Мы принимаем оплату в наличной и безналичной форме, а так же банковские карты: Visa, MasterCard.

Порядок проживания в гостинице Интурист

Гостиница обеспечивает возможность проживания Гостя в период подтвержденного бронирования. После окончания подтвержденного периода бронирования по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение приглашенных гостей лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов по местному времени. При этом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность приглашенного лица. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в холле Гостиницы. При несоблюдении настоящих правил, пребывание в Гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 06:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в Гостинице «Интурист» прейскуранту.

Ключ от номера Гостю выдается администратором Гостиницы после оформления всех необходимых документов

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

В любое время суток следует не беспокоить другихGuestов, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

В период с 23.00 до 8.00 следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.

Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией Гостиницы.

Не допускается выносить из номера принадлежащее Гостинице имущество.

В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы, виновный обязан возместить ущерб согласно действующему прейскуранту порчи имущества гостиницы Интурист.

В целях обеспечения безопасностиGuestов, в общественных помещениях Гостиницы установлены системы видеонаблюдения.

В номерах и холлах Гостиницы курение запрещено. В случае нарушения требования о запрете курения в помещениях Гостиницы «Интурист» Гость обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака. Размер компенсации определен в соответствующем Прейскуранте Гостиницы.

Обязательные требования безопасности

При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

Не оставляйте в номере ценные вещи. Их можно сдать на хранение администратору.

Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий без согласования с администрацией.

С целью обеспечения порядка и безопасностиGuestов, в гостинице запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ и/или карту гостя;
- хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- беспокоитьGuestов других номеров;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном

номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено.

- курить в номерах, а так же на территории гостиницы в неустановленных для этих целей местах.

Права и обязанности проживающих гостей

- Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения, инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- Гость вправе при обнаружении недостатков в оказанной услуге по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- Иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба;
- в случае нарушения требования о запрете курения в помещениях Гостиницы «Интурист» произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака. Размер компенсации определен в соответствующем Прейскуранте Гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные платные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их дальнейшее предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

Права и обязанности гостиницы

Гостиница в полной мере несет ответственность за соблюдение законодательства РФ в области предоставления гостиничных услуг.

- Гостиница обязана обеспечить размещение в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённые Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085, а также все необходимые документы и информацию, предусмотренные действующим законодательством РФ, в том числе: сведения об Исполнителе и номера его контактного телефона; перечень услуг, входящих в цену номера; перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также

перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; порядок проживания в гостинице Интурист; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.; сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации,

- Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.
- Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.
- Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно действующему законодательству РФ, а так же установленному порядку в Гостинице «Интурист».
- Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг нормам СЭС, другим нормативным актам.
- Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
- Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях и на территории Гостиницы «Интурист» Гостиница вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака.
- Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или выселить Гостя из гостиницы в случаях:
 - несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам;
 - нарушения Гостем Правил размещения и проживания в Гостинице «Интурист»;
 - нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц,
 - пребывания Гостя в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях гостиницы, создание гостям помех для отдыха.
- В случае грубого нарушения Правил проживания и/или требований безопасности, Гостиница имеет право прекратить договор в одностороннем порядке, о чем администрация

Гостиницы составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги, потребленные Гостем к моменту прекращения договора, не производится. Так же Гостиница вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим Гостям и Гостинице.

Порядок разрешения споров

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.

Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей".

В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав Гостя осуществляется в порядке, установленном действующем законодательством РФ.

В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.