

# Порядок проживания В Отеле «Лесная Ласточка»

Утверждаю:  
Управляющий директор

Д.В. Селиверстов

## 1. Правила размещения, проживания и оплаты услуг в отеле.

- 1.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.
- 1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.
- 1.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан - при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты. Отель имеет право отказать в размещении при отсутствии необходимых документов.
- 1.4. Расчетный час – 15.00 часов по местному времени. Размещение в Отеле производится после 18.00 часов дня заезда, освобождение номера – до 15.00 часов дня выезда.
- 1.5. При раннем заезде либо задержке выезда гостя (после 15-00) за продление проживания взимается дополнительная плата:
  - при задержке выезда – 750 рублей за каждый дополнительный час проживания.
  - при заезде в период с 00:00 до 18:00 – 750 рублей за каждый час проживания.
- 1.6. Продление проживания после расчетного часа, также как и размещение без предварительного бронирования, производится при наличии свободных номеров.
- 1.7. Плата за проживание взимается на условиях предварительной 100% оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в Отеле не предоставляется. Также Отель вправе потребовать от гостя внесения дополнительных средств, в качестве депозита за предоставляемые услуги.
- 1.8. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 1.9. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 3 лет при условии их размещения с родителями в одном номере без предоставления отдельного места. При предоставлении дополнительного места плата взимается согласно ценам за проживание.
- 1.10. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим – вход в жилую зону Отеля осуществляется по карточкам гостя.
- 1.11. По просьбе проживающих и с согласия администрации отеля, допускается нахождение посетителей в номере гостя в период с 08:00 до 23:00, по предъявлению посетителем документа, удостоверяющего личность. В случае, если посетитель задерживается после указанного времени, либо приглашен в период с 23:00 до 10:00, он должен быть оформлен на подселение в номер гостя по документу, удостоверяющему личность, согласно утвержденному прейскуранту гостиницы. В случае отказа предоставления документа Отель имеет право в подселении отказать.
- 1.12. Администрация Отеля не несет ответственность за действия посетителей гостя.
- 1.13. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карточки гостя или электронного ключа, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администрации) для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 1.14. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в Гостиницу не поселяются.
- 1.15. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:
  - Вызов скорой помощи;
  - Доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок);
  - Побудка к определенному времени;
  - Заказ такси;
  - Пользование охраняемым паркингом (видеонаблюдение);
  - Пользование Wi-Fi, телевидением (кроме платных каналов);
  - Предоставление утюга, гладильной доски.
- 1.16. В Отеле производится ежедневная уборка номеров; смена белья один раз в три дня, полотенец и туалетных принадлежностей – по мере их использования. По просьбе гостя и по мере необходимости может быть произведена внеплановая замена постельного белья.

## Rules of accommodation and payment in the hotel.

- 1.1. The hotel is intended for temporary residence of citizens and provision of services accompanying their stay.
- 1.2. Hotel operating mode - 24 hours a day.
- 1.3. Accommodation in the hotel is made upon presentation of a passport of a citizen of the Russian Federation, a birth certificate for persons under 14 years of age, a temporary residence permits for stateless persons, foreign citizens - in the presence of a national passport, visa or residence permit, migration card. The hotel has the right to refuse accommodation in the absence of the necessary documents.
- 1.4. Estimated hour - 15.00 hours local time. Accommodation in the hotel is made after 18.00 hours of the day of arrival, room availability - until 15.00 hours of the day of departure.
- 1.5. If the guest's check-out is delayed (after 15:00), an additional fee will be charged for the extension of the stay.
  - in case of delayed departure – 750 rubles for each additional hour of stay
  - Check-in from 00:00 to 18:00 - 750 rubles for each hour of stay.
- 1.6. Extension of accommodation after the billing hour, as well as accommodation without advance booking, is made in the presence of available rooms.
- 1.7. Payment for your stay will be charged on a 100% prepayment basis for the entire period booked. The accommodation in the hotel is not provided on credit. The hotel also has the right to request additional funds from the guest as a deposit for the services provided.
- 1.8. For stays of up to 24 hours (24 hours) the fee is charged per day regardless of the billing hour.
- 1.9. No fee is charged for children under 3 years of age, provided that they are accommodated in the same room with their parents without a separate seat. If an additional room is provided, the fee will be charged according to the price of the stay.
- 1.10. For the organization of security of stay the administration of the Hotel has established a pass regime - the entrance to the residential area of the Hotel is carried out on the basis of the guest cards.
- 1.11. At the request of the residents and with the consent of the hotel administration, it is allowed to stay in the guest's room between 08:00 and 23:00, upon presentation of the visitor's identity document. If the visitor is delayed after the specified time or invited between 23:00 and 10:00, he or she must be registered to stay in the guest's room on the basis of an identity document according to the approved price list of the hotel. In case of refusal to provide the document, the hotel has the right to refuse to check-in
- 1.12. The hotel is not responsible for the actions of the guest's visitors.
- 1.13. In case of loss of personal belongings from the room, loss of the guest card or electronic key, the guest is obliged to immediately notify the accommodation service (reception) to take the necessary measures to find the missing things.
- 1.14. Persons who violate public order or commit hooliganism, persons under the influence of alcohol or drugs are not accommodated in the hotel.
- 1.15. The following free services are available at the hotel:
  - An ambulance call;
  - Delivery of correspondence (except for parcels and parcels);
  - A certain amount of time;
  - Taxi ordering;
  - Use of guarded parking (video surveillance);
  - Use of Wi-Fi, television (except for paid channels);
  - Provision of iron, ironing board.
- 1.16. The daily cleaning of the rooms is performed in the Hotel; linen is changed every two days, towels and toiletries - as they are used. At the request of the guest and as necessary, unplanned bed linen can be changed.

## **2. Права и обязанности гостей**

- 2.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Отеле, запрещается:
  - 2.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
  - 2.1.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.
  - 2.1.3. Курить в номере отеля, на этажах, в коридорах и холлах.
  - 2.1.4. Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы.
- 2.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в отеле не разрешается:
  - 2.2.1. Передавать ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам.
  - 2.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.
  - 2.2.3. Нарушать покой проживающих после 22:00.
  - 2.2.4. Без согласования с администрацией держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.
  - 2.2.5. Переставлять и передвигать мебель, бытовую технику и другие детали интерьера.
  - 2.2.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 2.3. Отель вправе расторгнуть договор с гостем в одностороннем порядке в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Отеле. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.
- 2.4. При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации Отеля по своему выбору: - безвозмездного устранения недостатков; - равноценной замены услуги; - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 2.5. Гости, проживающие в Отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- 2.6. В случае утраты или повреждения имущества отеля, гость обязан, в соответствии с Законодательством РФ, возместить причиненный ущерб согласно действующего прейскуранта.
- 2.7. Гости, проживающие в отеле, обязаны соблюдать настоящие Правила.

## **3. Обязанности и ответственность администрации гостиницы**

- 3.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю в размещении в следующих случаях:
  - 3.1.1. Отсутствие документов, их просроченный срок действия, подозрение на фальсификацию документов.
  - 3.1.2. Отсутствие необходимой денежной суммы для оплаты за номер в установленном порядке.
  - 3.1.3. Алкогольное или наркотическое опьянение гостя, неадекватное, агрессивное поведение.
  - 3.1.4. Отказ гостя соблюдать внутренние правила проживания в отеле.
- 3.2. Отель обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 3.3. Отель не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется сдать на хранение ответственному дежурному администратору.
- 3.4. Администрация гостиницы не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды и т.д.)
- 3.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения отеля.
- 3.6. В случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил, администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем.
- 3.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Отеля в срок не более месяца со дня их подачи.
- 3.8. Администрация Отеля имеет право отказать в размещении без объяснения причин.

**Благодарим за выбор нашего отеля и желаем Вам приятного отдыха!  
В случае возникновения вопросов просьба обращаться на стойку регистрации.**

## **2. Rights and duties of guests**

- 2.1. In order to observe fire safety rules, guests staying in the Hotel are prohibited:
  - 2.1.1. Use non-standard electric heaters, as well as extensions, adapters, etc. in the rooms.
  - 2.1.2. Store and bring flammable and flammable materials, potent poisonous substances, bulky things to rooms.
  - 2.1.3. Smoking in a hotel room, on the floors, in corridors and halls.
  - 2.1.4. Cover switched on floor lamps, sconces and table lamps.
- 2.2. In order to ensure order and security of the hotel guests is not allowed:
  - 2.2.1. Pass the room key and guest card to unauthorized persons.
  - 2.2.2. Leaving unauthorized persons in a room in their absence
  - 2.2.3. To disturb the peace of the residents after 10:00 p.m.
  - 2.2.4. Keep animals, birds, reptiles, etc. in rooms without the consent of the administration.
  - 2.2.5. Move and move furniture, appliances and other interior details.
  - 2.2.6. The guest notes and does not object to the use of video surveillance systems on the premises of the hotel (except for rooms and bathrooms).
- 2.3. The Proprietor is entitled to terminate the contract with the Guest unilaterally in case of repeated or gross violation of these Hotel Accommodation Terms and Conditions by the Guest. Upon check-out, the guest is obliged to pay for the services actually provided.
- 2.4. In case of any shortcomings in the provision of services, the guest shall have the right to demand from the Proprietor's office of his/her choice: - to eliminate the shortcomings free of charge; - to replace the service with an equivalent one; - to reduce the price of the service provided
- 2.5. The guests staying at the Hotel are entitled to terminate the service contract at any time by reimbursing the hotel for the services provided by them at the time of termination of the contract
- 2.6. In the event of loss or damage to the property of the hotel, the guest shall be obliged, in accordance with the Laws of the Russian Federation, to compensate for the damage in accordance with the current price list.
- 2.7. Guests staying at the hotel must comply with these Rules.

## **3. Duties and responsibilities of the hotel administration**

- 3.1. The hotel administration has the right to refuse a guest's accommodation in the following cases:
  - 3.1.1. Lack of documents, their expired validity, suspicion of falsification of documents.
  - 3.1.2. Absence of the necessary amount of money to pay for the room in accordance with the established procedure.
  - 3.1.3. Alcohol or drug intoxication of a guest, inadequate, aggressive behavior.
  - 3.1.4. Guest's refusal to comply with internal hotel rules.
- 3.2. The hotel is obliged to eliminate the shortcomings identified in the provision of services.
- 3.3. The hotel shall not be responsible for the safety of money, other currency valuables, valuable objects that have not been deposited. It is recommended to deposit money and valuables with the responsible administrator on duty.
- 3.4. The hotel is not responsible for the operation of city communications (lights, water, etc.)
- 3.5. In the event of discovery of forgotten items, the Proprietor shall be obliged to notify the Proprietor of the forgotten items. Forgotten items shall be registered in a special register and handed over to the storage room of the Hotel.
- 3.6. In the event of smoke, fire, flooding or in case of violation of these rules by the guest, the hotel reserves the right to visit the room without the consent of the guest.
- 3.7. Complaints of guests submitted in writing shall be considered by the hotel administration within one month from the date of their submission.
- 3.8. The hotel administration has the right to refuse accommodation without explanation

**Thank you for choosing our hotel and wish you a pleasant stay!  
If you have any questions, please contact the reception.**