



УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального управляющего  
Отеля Holiday Inn Express Voronezh-Kirova

№ 1019 от 30.12.2015 г.

Личная подпись А.В. Самадова

Дата

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ HOLIDAY INN EXPRESS VORONEZH - KIROVA

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем Holiday Inn Express Voronezh - Kirova (далее «Отель») и Гостями Отеля.
- 1.3. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке регистрации гостей и в номерах Отеля.
- 1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала Отеля и для Гостей Отеля.

### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с Отелем и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, имеющие подтверждение бронирования номера, а также участники программы лояльности IHG Rewards Club. Остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.
- 2.3. Для получения номера в Отеле Гости предоставляют в группу по обслуживанию гостей следующие документы:
  - 2.3.1. Гражданин РФ предоставляет паспорт гражданина РФ, а при его отсутствии один из следующих документов:
    - свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
    - заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
    - удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
    - военный билет - для солдат, матросов, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
    - иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина РФ.
  - 2.3.2. Иностранец для регистрации предоставляет:
    - 2.3.2.1. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:
      - паспорт иностранного гражданина;
      - миграционную карту со штампом органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа с сфере миграции о

выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

2.3.2.2. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получение визы:

- паспорт иностранного гражданина;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа с сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

2.3.2.3. Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из следующих документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством РФ.

2.4. При оформлении проживания группа по обслуживанию гостей осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту Гостя (электронный ключ), обеспечивающий доступ в номер на забронированный период проживания.

2.5. Группа по обслуживанию гостей Отеля вправе отказать в заселении в Отель: лицам, не имеющим, документов, удостоверяющих личность; лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.6. Режим работы Отеля – круглосуточный.

2.7. Официальный час регистрации Гостя при заезде – 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени. К установленному времени заезда Отель обязан предоставить подготовленный номер стандартной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией Отеля.

2.8. При наличии свободных номеров возможен ранний заезд. При раннем заезде с 9 часов 00 минут дня заезда плата за ранний заезд не взимается. При наличии свободных номеров при заезде с 0 часов 00 минут до 9 часов 00 минут взимается плата в размере 50% от тарифа за 1 сутки, установленного в прейскуранте Отеля.

2.9. Официальный расчетный час при выезде Гостя – 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

2.10. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер с уведомлением группы по обслуживанию гостей. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в группу по обслуживанию гостей до расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров. Дополнительное проживание оплачивается по прейскуранту цен, действующему в Отеле на день продления проживания. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Отель вправе предложить Гостю другой номер.

2.11. При продлении номера менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- Не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) - плата в размере 50% от тарифа за 1 сутки, установленного в прейскуранте Отеля;
- От 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении проживания.

- 2.12. В случае предварительного гарантированного бронирования раннего заезда и/или позднего выезда стоимость услуг взимается в соответствии с правилами установленными п., 2.8., 2.10, 2.11 настоящих Правил. При аннуляции раннего заезда менее, чем за 1 сутки до указанного времени заезда оплаченная стоимость услуги не возвращается (плата за фактический простой номера).

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

- 3.1. Бронирование номеров в Отеле осуществляется 24 часа в сутки посредством направления заявок на электронную почту, по факсу, через корпоративный сайт [www.hiezvozonezh.ru](http://www.hiezvozonezh.ru), по телефону 8-800-500-98-44: или другим доступным способом связи.
- 3.2. Заявки, принятые в письменном виде на электронную почту, по факсу, обрабатываются в течение 24 часов.
- 3.3. Заявка считается подтвержденной после присвоения ей номера, который сообщается Гостю, и получения Гостем уведомления, содержащего сведения об Отеле, заказчике и/или Госте, категории номера, его цене, условиях бронирования, сроках проживания.
- 3.4. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания.
- 3.5. В случае если Гость при гарантированном бронировании не аннулировал бронирование за 1 сутки до даты заезда, не воспользовался услугой до 12.00 дня, следующего за днем заезда, бронирование аннулируется и с Гостя взимается плата за фактический простой номера в размере тарифа за 1 сутки проживания.
- 3.6. При негарантированном бронировании если Гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 18.00 даты заезда по местному времени.

### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ**

- 4.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля.
- 4.2. Оплата проживания и дополнительных услуг производится Гостем в полном объеме до момента выезда из Отеля. С согласия Гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем выдачи аванса.
- 4.3. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных способов:
- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
  - платежной банковской картой;
  - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля).
- 4.4. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - предоставление корреспонденции по ее получении;
  - побудка к назначенному времени;
  - предоставление набора посуды для чая/кофе, чай, кофе, сахар, сливки/молоко;
  - предоставление швейных принадлежностей;
  - предоставление гладильной доски, утюга;
  - предоставление тележки для багажа;
  - заказ такси;
  - бесплатная парковка (при наличии свободных мест);
  - беспроводной доступ в Internet;
  - информация о возможности заказа питания в г.Воронеж;
  - услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов - до 10 листов).
- 4.5. Гостю, по его желанию, оказываются следующие дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом:
- аренда конференц-залов (при наличии свободных конференц-залов);

- услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов – более 10 листов).

## 5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- 5.1. Общее количество проживающихGuestей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 5.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения в одном номере с родителями или другими сопровождающими без предоставления отдельного места.
- 5.3. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.
- 5.4. Посещение проживающих в ОтелеGuestей в ночное время (с 22:00 до 6:00) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или номеров).  
Указанный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасностиGuestей Отеля, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.
- 5.5. Администрация Отеля отвечает за сохранность личных вещейGuestя, находящихся в номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Отель отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностейGuestя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо помещеныGuestем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 5.6. В случае обнаружения персоналом Отеля после выездаGuestя забытых им вещей или документов, администрация Отеля помещает их в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца.
- 5.7. При отсутствииGuestя в номере более суток с момента истечения согласованного срока проживания, администрация Отеля вправе создать комиссию, которая обязана составить акт и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности (денежные средства, ценные вещи, драгоценности) Отель принимает под ответственное хранение. Иное имущество передается в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца имущества.
- 5.8. Парковка автотранспортаGuestей осуществляется на оборудованной парковке Отеля (при наличии свободных мест). Парковка не охраняется, администрация Отеля не несет ответственность за сохранность припаркованного автомобиляGuestя, за утрату имущества, оставленногоGuestем в автомобиле.
- 5.9. На территории Отеля, за исключением номеров и туалетов, используется система видеонаблюдения.
- 5.10. Отель обязан:
  - информироватьGuestей при оформлении их проживания о предоставляемых в Отеле услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе размещенных на территории Отеля предприятий питания, бизнес-центра;
  - обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами;
  - обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным правилам, стандартам бренда “Holiday Inn Express”;
  - обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации оGuestях Отеля;
  - своевременно реагировать на просьбыGuestя об устранении неудобств, поломок в номере Отеля.
- 5.11. Гость обязан:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба;
- при обнаружении неисправностей в номере Отеля немедленно сообщить о них администрации Отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, выключать водопроводные краны, выключать электробытовые и электроосветительные приборы, закрывать входную дверь;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Отеле, уважать право других Гостей на отдых;
- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории Отеля;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.12. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества, загрязняющие окружающую среду.
- приносить в Отель оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
- держать в номере животных, насекомых, птиц. По согласованию с администрацией Отеля допускается размещение в номере Гостя собаки/кошки весом не более 5 кг;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время (с 22:00 до 8:00);
- приносить в Отель алкогольные напитки.
- Курить в номерах (в том числе электронные сигареты), курить на территории Отеля.

5.13. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Отеле администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.

5.14. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Отелем услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

5.15. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

---

### Для граждан РФ

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ <1>; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорта гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановления Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ <2>, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; заграничный паспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия)	Указы Президента РФ от 21.12.1996 N 1752, от 19.10.2005 N 1222, от 29.12.2012 N 1709
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ ФМС России от 30.11.2012 N 391
Удостоверение личности советского гражданина	Паспорт гражданина СССР	Постановление Совмина СССР от 28.08.1974 N 677
Удостоверение личности военнослужащего СССР	Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений	
Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР советских граждан, постоянно проживающих за границей	Общегражданские заграничные паспорта	