



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В AZIMUT ОТЕЛЬ ПЕНЗА

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в AZIMUT Отель Пенза (ООО «Глобал Сити» обособленное подразделение, далее - Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – AZIMUT Отель Пенза, в том числе территория с расположеными на ней объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество. Свидетельство о присвоении гостинице категории «4 звезды» № C582024000755 от 15.06.2025 г.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Глобал Сити» (ООО «Глобал Сити»), предоставляющее Услуги на основании договора управления № б/н от 20.04.2018 г., заключенного между ООО «Глобал Сити» и ООО «Азимут Хотелс Компани».

Услуги – комплекс услуг, в том числе Услуги по размещению (обеспечению временного проживания) в Отеле в гостиничных номерах/арендных домах, Услуги общественного питания, Конференц-услуги в Отеле, а также иные Сопутствующие услуги.

Заявка – список заказанных Заказчиком или Гостем Отеля Услуг по размещению, услуг общественного питания и иных сопутствующих услуг.

Гость Отеля/Клиент Заказчика – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или сопровождающего лица, проживающий в Отеле на законных основаниях и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий Услуги Отеля исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое/юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги Отеля для осуществления предпринимательской деятельности.

Посетитель Отеля – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или сопровождающего лица, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и/или воспользоваться Услугами Отеля и его инфраструктуры.

Бронирование – закрепление за Заказчиком/Клиентами Заказчика, Гостем Отеля гостиничных номеров/арендных домов в Отеле на условиях, определенных Заявкой Заказчика или Гостя Отеля и подтверждением этой Заявки со стороны Отеля.

Гарантированное бронирование – означает представление Отелю Заказчиком/Клиентом Заказчика, Гостем Отеля своей гарантии (бесспорного безотзывного обязательства) оплачивать гостиничные номера/арендные дома.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель предоставляет Заказчику/Клиенту Заказчика, Гостю Отеля гостиничные номера/арендные дома в день заезда до 17.00, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

Оказанная Услуга – определенной действие, произведенное персоналом Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств.

Неоказанная Услуга – невыполнение персоналом Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных Услуг.

Недостаток Услуги - несоответствие Услуги обязательным требованиям, предусмотренным действующим законодательством РФ или условиям договора (при отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых Услуга предоставлялась.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле – ситуация, при которой поведение и/или действия Гостя Отеля/Клиента Заказчика и/или Посетителя Отеля:

- препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению/оказанию Услуг;
- оскорбляют честь и достоинство персонала Исполнителя, других Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и/или Посетителя Отеля;
- нарушает нормы действующего законодательства РФ, Пензенской области и настоящих Правил.

Гостевая карта – электронный ключ, оформляемый Гостю Отеля/Клиенту Заказчика, для возможности проживания на территории Отеля и получения предоставляемых Исполнителем Услуг.

Прейскурант Отеля – это перечень Услуг Отеля с обозначением их цен, размещенный на стойках ресепшн в Отеле.

Общественное место – это территория Отеля, пространство (зоны отдыха, детские и спортивные площадки) или помещения (за исключением ресторанов и баров), свободные для доступа и использования неопределенным кругом лиц.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила распространяются на всех Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля.

Принимая решение посетить Отель, Гость Отеля/Клиент Заказчика и Посетитель Отеля соглашаются следовать настоящим правилам.

С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности на территории Отеля, в зонах общего пользования Отеля, в ресторанах и лобби-барах, в конференц-залах и в других зданиях и помещениях Отеля, используемых для Услуг, осуществляется видеоконтроль.

Заказчик/Клиент Заказчика или Посетитель Отеля уведомлены и соглашаются с тем, что Отель не может быть использован в целях размещения на его территории детских лагерей в соответствии с тем, как это определено Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав

ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2016 г. № 465-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей», а также Федеральным законом от 16.10.2019 г. № 336-ФЗ (ред. от 21.12.2021) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей».

3. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

Режим работы Отелья — круглосуточный.

Для размещения в Отеле Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Гарантия оплаты дополнительных услуг:

При размещении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг (за пользование мини-баром, дополнительные услуги в номере и др.) вносит депозит, равнозначный стоимости мини-бара. По просьбе Гостя мини-бар может быть закрыт.

4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.

Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 сутки. При предварительном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является

12:00, и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки. Время поселения в отель (check in time) — 14:00.

При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда с 09:00 до 14:00 Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 09:00 — Гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории.

При заезде с 14:00 до 23:59 — выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Вызов скорой помощи.
- Пользование медицинской аптечкой.
- Доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя.
- Побудка к определенному времени.
- Вызов такси.
- Информация о расписании поездов и самолетов.

Замена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец — ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты. Уборка номера осуществляется ежедневно, если нет иных пожеланий со стороны Гостя.

7. РАЗМЕЩЕНИЕ И ПИТАНИЕ ДЕТЕЙ В ОТЕЛЕ

Дети с 0 до 6 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак, обед, ужин, включенные в тариф взрослого, предоставляются бесплатно.

Дети с 6 до 12 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак, обед, ужин предоставляются со скидкой 50%.

Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гость обязуется:

- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать тишину.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер, закрывать водозaborные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания — освободить номер.

9. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения Администрации Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещений, закрытых для общего доступа.

Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124- 1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц-залах, переговорных, залах ресторанов, баров, территории, рекреационных зонах.Осуществлять несанкционированную коммерческую деятельность (предпринимательская деятельность, торговля, оказание платных услуг).

- Передвигаться на автотранспортных средствах в пешеходной зоне.

Передвижение осуществляется согласно дорожным знакам.

- Передавать третьим лицам Гостевую карту или ключ от гостиничного номера/арендного дома во избежание хищений.

– Оставлять в гостиничном номере/арендном доме посторонних лиц в свое отсутствие.

– Хранить в гостиничном номере/арендном номере громоздкие вещи размером более 100x100x100 см. Крупногабаритные вещи сдаются в багажную комнату Отеля.

- Переставлять и передвигать мебель.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.
- Гости Отеля/Клиенты Заказчика или Посетителя Отеля, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право, а также помещать их в сейф Администрации Отеля.
- Входить в помещения, предназначенные только для персонала, а также в конференц-залы, переговорные комнаты и другие помещения, не арендованные Гостями Отеля/Клиентами Заказчика или Посетителями Отеля.
- Разжигать костры, запускать фейерверки и иные пиротехнические изделия без согласования с Администрацией Отеля.
- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в общественных зонах Отеля.
- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы.
- При приобретении услуги «шведский стол», употреблять продукты и напитки, представленные на линии раздачи, вне территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол».
- Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «шведский стол».
- Приносить с собой и распивать свои алкогольные напитки в барах и ресторанах Отеля, за исключением случаев, оговоренных в рамках отдельных договоров.
- Находиться на территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол» без оплаты данной услуги, а также пользоваться услугой «шведский стол», не оплатив данную услугу.
- Посещать рестораны, бары, кафе и другие зоны Отеля, в халатах, нижнем белье и пляжной (плавательной) одежде.

– Выносить за пределы Отеля имущество, предназначенное для использования во время проживания, такое как полотенца, халаты, постельное белье.

– Распивать (употреблять) алкогольную продукцию либо потреблять наркотические средства, психотропные вещества или новые потенциально опасные психоактивные или одурманивающие вещества в Общественных местах. Кодексом РФ об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) предусмотрена ответственность по ст. 20.20 КоАП РФ.

– Загрязнять территорию Отеля. Выбрасывать из окон различные предметы.

– Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, мультиварки, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

– Оставаться посетителям на территории Отеля после 23:00 местного времени.

– Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля.

– Осуществлять видеосъемку без предварительного письменного согласования с Администрацией Отеля.

В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя Отеля/Клиента Заказчика или Посетителя Отеля, Администрация Отеля имеет право отказать в дальнейшем пребывании в Отеле и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять Услуги лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

10. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН

Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям Отеля/Клиентам Заказчика или Посетителям отеля и Посетителям Услуги.

Информировать Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля о предоставляемых Услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.

Обеспечить полное соответствие предоставленных Услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

11. ЮРИДИЧЕСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:

ООО «Глобал Сити»

440028, г. Пенза, ул. Строителей, 2 А, оф. 201

ОГРН 1135836001993, ИНН/КПП 5836656549/583601001

р/сч: 40702810148000005224

в Пензенском отделении №8624 ОАО «Сбербанк России» г. Пенза

к/с 30101810000000000635, БИК 045655635

e-mail: ushkina.mila@yandex.ru, kts-78@mail.ru

тел. 8(841-2) 20-33-88, 49-51-00