



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО гостиница «Волга»  
Г.К.Гиниятуллина

21 декабря 2020 года

## Уважаемые Гости!

Гостиница «Волга» рада приветствовать Вас!  
Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого предлагаем Вам ознакомиться с

### ПРАВИЛАМИ ПРОЖИВАНИЯ:

1. Настоящие правила проживания в гостинице подготовлены в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853.

2. Бронирование номеров может осуществляться:

- по телефону: +7 (8442) 30-59-49
- по электронной почте: volga73hotel@mail.ru

Заявка на бронирование считается поданной надлежащим образом, если содержит следующую информацию:

- дата и время заезда, дата выезда, количество номеров, категории номеров, количество гостей, способ оплаты, дополнительные услуги (в случае необходимости).

При получении запроса, оформленного в письменной форме, гостиница обязуется предоставить письменное подтверждение Заявки или письменный ответ с отказом принять Заявку в течение 3 (трех) часов с момента получения Заявки.

Гостиница на основании заявки бронирования, полученной от Гостя и подтвержденной гостиницей, обязуется предоставить Гостям запрашиваемое количество гостиничных номеров в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

3. Перечень услуг (оснащение), входящих в цену номера – согласно разделу «номера и цены».

4. Условия аннуляции/изменения бронирования, неявка гостей:

- Гость имеет право изменить ранее направленный гостинице запрос или аннулировать его, направив соответствующее уведомление не позднее, чем за 24 часа до момента, установленного в заявке времени прибытия, все изменения и аннуляция высылаются отелю в письменном виде по электронной почте.

- В случае поступления от Гостя аннуляции позже установленного срока, Гость выплачивает гостинице штраф за простой номера в размере суточной стоимости номера.

- В случае бронирования номеров для группы лиц (по заявке от юридического лица), оно имеет право изменить ранее направленный отелю запрос или аннулировать его, направив соответствующее уведомление не позднее, чем за 48 часа до момента, установленного в заявке времени прибытия, все изменения и аннуляция высылаются отелю в письменном виде по электронной почте.

- В случае поступления от юридического лица аннуляции позже установленного срока, оно выплачивает гостинице штраф за простой номера в размере суточной стоимости номера.

5. В гостинице действует единый расчетный час – 12 часов дня текущих суток по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
6. В целях обеспечения Вашей безопасности и охраны порядка на территории гостиницы действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы (за исключением жилых номеров и туалетных кабин) видеокамер.
7. Книга отзывов и предложений находится на стенде «Уголок потребителя».
8. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:
  - Герой Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
  - работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
  - инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
  - участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.
9. Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении паспорта. При согласии гостя с действующими правилами гостиницы и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
10. За проживание ребенка в возрасте до 7 лет без предоставления места плата за проживание не взимается. При предоставлении ребенку отдельного места, взимается плата, со скидкой 20% с цены основного места. Дети в возрасте до 12 лет должны проживать в одном номере с сопровождающими их взрослыми.
11. По просьбе Гостя с 8:00 до 23:00 разрешается пребывание в номере посетителей, с их регистрацией в отдельном журнале по предъявлению документа, удостоверяющего личность. При этом Гость несет ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.
12. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, он должен оплатить свое проживание в Гостинице на общих основаниях.
13. Заезд в гостиницу: 13.00.
14. За ранний заезд (от 00.00 до 12.00 часов) взимается оплата в размере ½ стоимости суток. При продлении проживания на следующие сутки плата взимается в следующем порядке:
  - не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
  - от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
  - от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки.
15. В гостинице «Волга» предлагаются платные и бесплатные услуги (см.Прейскурант цен на дополнительные услуги).
16. Оплата гостиничных услуг производится наличным и безналичным путем.
17. В гостинице запрещается:
  - оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им Карту гостя или ключ от номера;
  - хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся предметы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
  - держать в номере животных (в том числе рыб, птиц, рептилий);
  - распивать спиртные напитки в холлах и коридорах гостиницы;
  - находиться в местах общего пользования в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
  - пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
  - нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.



- в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостиницы.
18. Гостиница рекомендует хранить личные деньги, кредитные карты, драгоценности, ювелирные изделия в гостиничном сейфе. За утрату ценных вещей Гостя, оставшихся в номере без присмотра, Гостиница ответственности не несет. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, Гость должен немедленно сообщить о случившемся администрации гостиницы для принятия необходимых мер.
19. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в камере хранения гостиницы в течение года с момента обнаружения.
20. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
21. **Проживающий обязан:**
- Соблюдать установленный в гостинице "Волга" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок как в своем номере, так и в общественных местах гостиницы.
  - При выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор.
  - при выезде сдать номер горничной; в Службе размещения в полном объеме произвести расчет за предоставленные гостиницей услуги и сдать ключ от номера;
  - строго соблюдать правила пожарной безопасности; Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка.
22. В случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы возместить ущерб, согласно утвержденным в АО гостиница «Волга» расценкам.
23. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.
24. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.
25. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация (Гостиница) и потребитель (Гость) руководствуются действующим законодательством РФ.