

## 2. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Гостевые номера соответствующей категории предоставляется Гостю после оплаты услуги проживания и предъявления в службу приема (ресепшн) документа, удостоверяющего личность, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (удостоверение беженца);
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Заселение в номер с оружием возможно только в случае представления Гостем документа, удостоверяющего право на ношение и хранение оружия.

2.2. При заселении Гость заполняет и подписывает регистрационную карту/договор, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания в Гостинице, после чего Гостю выдается карта Гостя и электронный ключ от номера. Регистрационная карта/договор является документом, подтверждающим проживание Гостя в Гостинице и оказание Гостиницей услуг проживания в Гостинице.

При необходимости продления срока проживания Гость обязан уведомить об этом Администрацию Гостиницы до расчетного часа дня, в котором Гость должен выехать из Гостиницы. Продление срока проживания в Гостинице осуществляется в общем порядке бронирования. Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать Гостю в продлении срока проживания в случае отсутствия свободных мест.

Непродление Гостем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Гостем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Гостя из Гостиницы, что дает право Администрации Гостиницы требовать от Гостя незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера, а также требовать дополнительной оплаты согласно Прейскуранта, утвержденного генеральным директором Гостиницы.

2.3. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами указан в Приложении №2 к настоящим Правилам.

## 3. ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Гость обязуется оплатить гостиничные услуги по предоставлению номера для проживания в Гостинице за весь срок проживания при заселении в номер до выдачи электронного ключа от номера.

3.2. Гостиничные услуги по проживанию за первые сутки считаются оказанными Гостиницей после выдачи на руки Гостю электронного ключа от номера (кроме случаев невозможности проживания в номере в связи с его непригодностью для проживания). За последующие сутки услуги считаются оказанными с момента наступления расчетного часа в соответствующих сутках.

В случае непригодности номера для проживания (отсутствует вода, не работает санузел и т.д.) Гостю предоставляется другой номер для проживания, аналогичный оплаченному.

3.3. Оплата за проживание и услуги Гостиницы осуществляется по прейскурантам утвержденным генеральным директором Гостиницы и размещенным на стойке приема (ресепшен). Информация о дополнительных услугах, их стоимости и порядке предоставления находится в службе приема и размещения (на ресепшн). Оплата за проживание устанавливается за сутки проживания в номере. Первые сутки проживания исчисляются с 14:00 часов дня заезда до 12:00 часов следующих суток. Последующие сутки проживания в Гостинице исчисляются с 12:00 часов до 12:00 часов следующих суток.

3.4. Платежи осуществляются наличным и безналичным расчетом. К оплате принимаются банковские карты American Express, Visa, Master Card, Diner's Club, JCB (Japan Credit Bureau), CUP (China UnionPay).

3.5. Плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 12 лет (при семейном размещении), без предоставления дополнительного спального места, не взимается.

3.6. Гость вправе в любое время отказаться в одностороннем порядке от оплаченного проживания при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов, а именно оплаты одних суток от даты выезда.

3.7. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает Правила предоставления гостиничных услуг.

3.8. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлена возможность заселения в номер до установленного времени заезда и последующим проживанием в Гостинице (далее – «Ранний заезд»).

При заселении Гостя с 02:00 часов до 14:00 часов местного времени и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток в номере выбранной категории.

При заселении Гостя до 02:00 часов местного времени и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда, составляющий более 12 часов, взимается в размере стоимости одних суток за номер выбранной категории.

3.9. При задержке выезда, по желанию Гостя, при наличии свободного номера, ему может быть предоставлена дополнительная услуга – «Поздний выезд», оплачиваемая в следующем порядке:

- за первые два часа задержки выезда плата не взимается;
- от 2 до 6 часов после расчетного часа взимается почасовая оплата согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором Гостиницы;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа взимается плата согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором Гостиницы;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки проживания в номере.

3.10. При заселении Гостя в Гостиницу для проживания только в период с 0 часов 00 минут до 12 часов 00 минут без дальнейшего проживания (далее – «Ночное размещение»), оплата осуществляется по прейскуранту, утвержденному генеральным директором Гостиницы. При «Ночном размещении» Гостя предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице (бронирование), не осуществляется. «Ночное размещение» предоставляется при условии наличия свободных номеров.

3.11. По желанию Гостя, ему может быть предоставлена услуга «Дневное проживание». Время нахождения в гостевом номере не должно превышать двенадцати часов в течение одних суток. Услуга «Дневное проживание» включает перечень услуг согласно п. 4.3. настоящих правил и оплачивается согласно прейскуранту на «Дневное проживание».

3.12. Гостиница осуществляет бронирование путем принятия от Гостя заявки на бронирование в следующем порядке:

- направлением Гостем заявки на адрес электронной почты: [reservations@hotel-spasskaya.ru](mailto:reservations@hotel-spasskaya.ru);
- оставления Гостем заявки по телефону: (3452) 55-00-08;
- заполнением Гостем формы бронирования на сайте: [hotel-spasskaya.ru](http://hotel-spasskaya.ru).

В заявке на бронирование Гостем в обязательном порядке указывается:

- Ф.И.О. Гостя;
- категория номера; - количество номеров (мест в номере);
- дата и время заселения;
- срок проживания;
- цена номера (место в номере);

- контактный телефон Гостя.

3.13. Договор на бронирование считается заключенным после получения Гостем подтверждения бронирования от Гостиницы. Уведомление о принятии заявки Гостя на бронирование не является подтверждением бронирования. Плата за предварительное бронирование не взимается, за исключением случаев, когда такая плата предусмотрена выбранным Гостем тарифом на проживание.

3.14. Гарантированное бронирование осуществляется при условии предварительной оплаты услуг проживания в размере 100% от стоимости проживания первых суток. Отказ от гарантированного бронирования осуществляется Гостем не менее чем за сутки до даты заезда в письменной форме путем направления сведений об отказе от бронирования (Ф.И.О. Гостя, дате заселения, категории заказанного номера, сроках проживания, номер брони) на адрес электронной почты: [reservations@hotel-spasskaya.ru](mailto:reservations@hotel-spasskaya.ru).

Отказ от негарантированного бронирования осуществляется Гостем путем направления сведений об отказе от бронирования (Ф.И.О. Гостя, дате заселения, категории заказанного номера, сроках проживания, номер брони) по адресу электронной почты: [reservations@hotel-spasskaya.ru](mailto:reservations@hotel-spasskaya.ru) или по телефону: (3452) 55-00-08.

3.15. В случае гарантированного бронирования, при несвоевременном отказе от бронирования, при опоздании более чем на сутки, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания в номере выбранной категории. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди, при наличии свободных номеров.

3.16. Гостиница оставляет за собой право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по местному времени.

3.17. Программы лояльности, акции и специальные предложения применяются в Гостинице при условии бронирования номера без участия посредников (агентства, системы онлайн-бронирования, и др.). За одно регистрируемое пребывание в Гостинице допускается использование только одной программы лояльности по выбору Гостя (Best Western Rewards, специальные предложения для агентств, включая интернет агентства, системы онлайн-бронирования и другие, действующие в отеле акции и спецпредложения).

#### 4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. Гостиница предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:

- побудка к определенному времени (телефонный звонок администратора в гостевой номер (до 5 гудков). Администрация Гостиницы не несет ответственность, если Гость сбросил звонок или не ответил на него);
- вызов скорой помощи (телефонное обращение администратора в службу скорой медицинской помощи (03). Администрация Гостиницы не несет ответственность за качество и оперативность оказания медицинских услуг Гостю, за действия медицинского персонала), а также вызов других специальных служб;
- вызов такси (телефонное обращение администратора в службу такси. Администрация не несет ответственность за качество и оперативность оказания услуг службой такси);
- предоставление медицинской аптечки (в пределах первой медицинской помощи);
- предоставление утюга и гладильной доски;
- предоставление дополнительных подушек и одеял, обогревательных приборов;
- предоставление детской кроватки;
- предоставление детских сидений на унитаз;
- заказ столика в ресторане «Дягилев»;
- доставка в номер по просьбе гостя корреспонденции по её получению (доставка в номер Гостя писем и иных документов, адресованных непосредственно Гостю).

4.2. В Гостинице предоставляются дополнительные оплачиваемые услуги:

- услуги мини-баров;
- пользование подземной автостоянкой (предоставление Гостю за дополнительную плату права пользования подземной автостоянкой не предполагает предоставление услуг по охране транспортного средства);
- услуги прачечной;
- услуги швеи;
- услуги химчистки;
- предоставление дополнительной кровати;
- дополнительная уборка номера;
- услуги бизнес-центра (копирование, печать документов с электронных носителей (флэш-карт и пр.), сканирование);
- предоставление комнаты переговоров «Бенуа»;
- трансфер в аэропорт "Рошино".

Оплата дополнительных услуг оказываемых Гостиницей осуществляется по прейскурантам, утвержденным генеральным директором Гостиницы, находящиеся в службе приема (на ресепшн).

Информация о дополнительных услугах, оказываемых Гостиницей, а также о дополнительных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами, стоимости и порядке их предоставления предусмотрена в Приложении №1 к настоящим Правилам.

4.3. Услуга проживания в номере Гостиницы, без дополнительной платы, включает в себя:

- предоставление гостевого номера соответствующей категории;
- предоставление проводного, беспроводного Интернета, лицам, достигшим 18 лет;
- завтрак в ресторане «Дягилев» (завтрак не предоставляется при заселении в порядке Раннего заезда (п.3.8. настоящих Правил) и в порядке Ночного размещения (п.3.10. настоящих Правил);
- наличие в гостевом номере пакетированного чая и сахара порционно; электрического чайника, кружки, стакана; мыло, гель для душа и шампунь порционно; рожка для обуви; индивидуального сейфа; устройства медиахаб; комплекта полотенец; халат; тапочки; швейный набор; ключ для открытия бутылок;
- смену полотенец – ежедневно, постельного белья – раз в два дня;
- текущую уборку в номере ежедневно с 09:00 до 17:00. В остальное время текущая уборка предоставляется по возможности, при обращении Гостя в службу приема (тел. 101);
- посещение спортивного клуба «CityFitness». Режим работы, условия и порядок посещения Гостем клуба необходимо уточнить в службе приема (тел. 101)

4.4. Гостиница не оказывает услуги по охране транспортных средств и не несет ответственности за транспортное средство Гостя.

4.5. По просьбе Гостя, посторонние лица, не проживающие с ним, могут находиться в Гостинице с 09:00 до 23:00. Гость несет ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных Гостиницей данным лицам.

4.6. Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере.

4.7. При выезде из Гостиницы Гость сдает дежурному администратору электронный ключ и производит окончательный расчет. Исполнитель оставляет за собой право при выезде Гостя из номера проверить гостевой номер в присутствии Гостя, Гость в таком случае обязан дождаться проверки номера персоналом Гостиницы.

4.8. Гость обязан:

- до завершения бронирования номера в Гостинице ознакомиться с Правилами предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Best Western Plus «Спасская», Правилами пожарной безопасности, Правилами по безопасности для гостей, проживающих в Гостинице «Best Western PLUS «Спасская» размещенных на сайте Гостиницы [hotel-spasskaya.ru](http://hotel-spasskaya.ru).
- соблюдать установленные в Гостинице правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать правила по безопасности;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с действующим законодательством и установленным в Гостинице порядком.

Администрация Гостиницы квалифицирует курение (в том числе электронных сигарет) в помещениях Гостиницы, а также в гостевых номерах, как порчу Гостем имущества Гостиницы. В случае выявления фактов курения в помещениях Гостиницы, Гость обязан возместить Исполнителю расходы на восстановление имущества (специальная обработка мебели, предметов интерьера, коврового покрытия и др.) в размере согласно утвержденному Прейскуранту.

4.9. Гостю запрещается:

- присутствие в номере посторонних лиц, не зарегистрированных в Гостинице после 23:00;
  - передавать посторонним лицам ключи от номера, пароль доступа в Интернет;
  - приносить и хранить громоздкие вещи, взрывчатые и легковоспламеняющиеся материалы, оружие (за исключением предусмотренных законом случаев), токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан опасные предметы;
  - размещать домашних животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
  - нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;
  - оставлять вещи без присмотра в общественных зонах Гостиницы;
  - переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 4.10. Для обеспечения сохранности ценных вещей Гостя, Исполнитель предоставляет право пользования бесплатным индивидуальным сейфом, расположенным в каждом гостевом номере. Исполнитель не несет ответственность за ценные вещи Гостя, оставленные в номере.
- 4.11. В случае грубого нарушения настоящих правил, правил пожарной безопасности, правил по безопасности или техники безопасности со стороны Гостя, в том числе неуплаты за проживание более чем за 1 сутки, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице.
- 4.12. При отсутствии Гостя по месту пребывания более 2-х часов после расчетного часа в день выезда и обнаружении забытых вещей Гостя, Исполнитель создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе. Исполнитель принимает оперативные меры по возврату их законному владельцу.
- 4.13. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением гостевых номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 4.14. Книга отзывов и предложений находится в службе приема (ресепшн) Гостиницы и выдается по требованию Гостя. Предложения Гостя по улучшению качества обслуживания в Гостинице рассматриваются Исполнителем не позднее месяца со дня подачи отзыва или предложения. Требования Гостя об уменьшении цены за оказанную услугу, а также возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, рассматриваются в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.
- 4.15. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Исполнитель принимает все меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.
- 4.16. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.17. Любительская фото- и видеосъемка может осуществляться Гостями без взимания платы в общественных помещениях Гостиницы, а также в гостевом номере, услуги проживания в котором оплачены Гостем, за исключением съемок рекламного характера, съемок с использованием габаритной фото- и видеоаппаратуры, а также съемок, порочащих деловую репутацию Гостиницы. По желанию Гостя, ему за плату могут быть предоставлены интерьеры Гостиницы на условиях, указанных в утвержденном прейскуранте.
- 4.18. Гости Гостиницы обязаны самостоятельно ознакомиться с правилами пожарной безопасности и правилами по безопасности Гостиницы, расположенными в службе приема (ресепшн) и на сайте Гостиницы и содержащими правила пожарной безопасности, сведения о действиях при пожаре и иные правила по безопасности.
- 4.19. Гость в случае порчи/утраты имущества Гостиницы в соответствии с законодательством РФ обязан возместить ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному генеральным директором Гостиницы соответствующему Прейскуранту. Засвидетельствование фактов порчи/утраты имущества Гостиницы фиксируется персоналом Гостиницы в соответствующем Акте о порче имущества Гостиницы (далее по тексту – Акт). Если после проживания Гостя персонал Гостиницы обнаружит факт порчи/утраты имущества, причиненный Гостем Гостинице, Гость обязуется подписать соответствующий Акт. Неподписание такого Акта не освобождает Гостя от обязанности возместить ущерб и оплатить Гостинице затраты на возмещение ущерба, а также проведение дополнительной уборки гостевого номера/общественной зоны, необходимость которой возникла в связи с нанесением Гостем ущерба. Ответственность за ущерб, причиненный Гостинице (порча/утрата имущества из гостевого номера) и выявленный в отсутствие Гостя, в полном объеме несет непосредственно Гость вне зависимости от того, будет ли подписан им Акт о порче имущества Гостиницы и иные фиксирующие ущерб документы.
- 4.20. В случае нанесения Гостем имуществу Гостиницы ущерба, что подтверждается Актом о порче имущества Гостиницы, Гостиница вправе отказать Гостю в заселении в Гостиницу до полного возмещения Гостем причиненного Гостинице ущерба.
- 4.21. Забытые Гостями вещи, документы в номере или на территории Гостиницы, в случае их обнаружения обслуживающим персоналом Гостиницы, помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. Оставленные в номере гостиницы пищевые продукты на хранение не помещаются и подлежат немедленной утилизации. В случае невостремования Гостем забытых вещей в течение 6-ти месяцев с даты их обнаружения Администрация Гостиницы вправе утилизировать указанные вещи. Забытые документы, в случае их невостремования Гостем в течение 6-ти месяцев с даты обнаружения, подлежат передаче в ближайшее отделение полиции или иные правоохранительные органы.
- За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, Администрацией Гостиницы может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.
- 4.22. Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, выселить Гостя из Гостиницы и выдворить за территорию Гостиницы в случаях совершения гостем действий, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- 4.23. Услуги проживания считаются надлежащим образом оказанными Гостиницей и принятыми Гостем, в момент выезда Гостя из Гостиницы после проживания, при условии не направления Гостем в адрес Гостиницы мотивированной претензии к оказанным Гостиницей услугам.