

## **Правила проживания в гостинице «Prestige hotel Семь Королей»**

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан независимо от их постоянного места жительства. Режим работы гостиницы: круглосуточно.
2. Размещение в гостинице предоставляется после регистрации по предъявлению паспорта (удостоверения личности), иностранцам так же необходимо иметь въездную визу.
3. Плата за проживание в гостинице и дополнительные услуги оплачиваются по ценам, установленным администрацией гостиницы, согласно прейскуранту с предоставлением счета и кассового чека об оплате услуг. Все выданные документы, подтверждающие оплату услуг, рекомендуется сохранять до выезда из гостиницы. За проживание детей в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительного спального места плата не взимается.
4. Порядок оформления проживания устанавливается администрацией гостиницы и действующим Законодательством Р.Ф.
5. В стоимость проживания включено: завтрак, пользование оборудованием номера в зависимости от его категории в течение суток по расчетному часу, халат (номера высшей категории), тапочки (номера высшей категории), санитарно-гигиенические принадлежности.
6. Расчетный час гостиницы – 12.00 местного времени, цены применяются без взимания брони с даты заезда, указанной в заявке. В случае выезда гостя после расчетного часа, взимается дополнительная плата в следующем порядке:

- не более 6 часов - почасовая оплата,
- от 6 до 12 часов – стоимость половины суток,
- свыше 12 часов – плата за полные сутки.

При проживании в номере гостиницы менее суток плата взимается в объеме суточной стоимости номера.

При размещении с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

7. В случае не предоставления услуги по вине гостиницы или неисправности оборудования номера за данный период, стоимость номера может быть уменьшена.

О наличии такого случая клиент обязан проинформировать официального представителя гостиницы в момент обнаружения неисправности.

Оплата за услуги гостиницы производится за наличный расчет, банковскими картами платежных систем: «Visa», «Master Card», «American Express» или в безналичном порядке до заселения клиента.

8. Ключ от номера выдается администратором при предъявлении гостевой карты, которая является пропуском в гостиницу. Перед тем, как выезжать из гостиницы, проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные платные услуги, а также сдать номер горничной, отметить время отбытия, подписать гостевую карточку и сдать ключ в службу портье.

9. Пропуск посетителей осуществляется после их регистрации в службе портье по документам удостоверяющим личность. Посетителям находиться в номере гостиницы можно не более 4 часов - не раньше 8.00 и не позднее 22.00. Посетители, находящиеся в номере позже 22.00, должны оформить свое проживание в службе портье с оплатой дополнительного места.

### **Обязанности администрации гостиницы:**

1. Администрация гостиницы должна проинформировать клиента о Правилах гостиницы, об основных и дополнительных услугах, а также о порядке оплаты предоставляемых услуг и их стоимости.
2. Администрация гостиницы должна менять постельное белье, полотенца и туалетные принадлежности в соответствии с категорией номеров, но не реже чем, один раз в три дня.

### **Обязанности клиентов:**

1. Проживающие должны соблюдать Правила проживания в гостинице, обеспечивать чистоту и порядок, не шуметь в вечернее и ночное время, а также соблюдать Правила пожарной безопасности и нормы, установленные действующим законодательством РФ.
2. Покидая номер, проживающие всегда должны закрывать водоразборные краны, отключать электрические приборы, закрывать дверь комнаты на ключ, а затем сдавать ключ в службу портье.

3. Возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

4. При заселении ознакомиться с комплектацией номера по имеющемуся в номере перечню.

**Клиентам не рекомендуется:**

1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а так же передавать им ключи от номера.

2. В свое отсутствие оставлять открытыми краны, двери и окна, работающие электроприборы и оборудование.

3. Хранить в номере легко воспламеняющиеся материалы, взрывоопасные предметы и экологически вредные и дурно пахнущие вещества.

4. Держать в номере животных без соответствующих документов или специального разрешения от администрации отеля.

4. Пользоваться собственными электронагревательными приборами.

**При условии оплаты услуг** и соблюдении Правил проживания гостиница несет ответственность как хранитель за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных проживающими в гостиницу, за исключением денег, ценных бумаг, облигаций и других драгоценностей.

Внесенной считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничный номер или сейф. Проживающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своей вещи, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за возмещение ущерба (ст. 925 ГК РФ). Обнаружив потерянную вещь в гостинице, администрация должна предпринять необходимые меры для возвращения этой вещи её владельцу. В случае, если хозяин пропавшей вещи не найден, гостиница обязана обеспечить её хранение в течение 6 месяцев. Клиент несет ответственность перед гостиницей за нанесенный вред имуществу гостиницы (порчу или утрату вещей и оборудования) в пределах их стоимости.

В целях установления справедливой оценки нанесенного вреда администрация просит клиентов принимать участие в оценке стоимости нанесенного вреда, если данная стоимость не определена ценой покупки (н.п. затопление и т.п.)

В целях исключения недоразумений администрация просит клиентов при заселении в номер гостиницы осмотреть состояние оборудования номера, в случае обнаружения неисправностей клиент вправе потребовать от Администрации замены оборудования или замены номера. Данное требования клиента в процессе поселения в номер освобождает клиента от ответственности.

Администрация заинтересована в диалоге с клиентами по совершенствованию качества оказываемых услуг. Клиентам предоставляется возможность оценить услуги Гостиничного Комплекса по средствам анкетирования, внесения своих замечаний и предложений в «Книге отзывов и предложений», находящейся с службе портье на первом этаже гостиницы.

Администрация обязана выдавать «Книгу отзывов и предложений» по требованию клиента. Жалобы и требования должны быть рассмотрены администрацией гостиницы без промедлений и не позднее 1 месяца, после предъявления жалобы.

**«Prestige hotel Семь Королей»**

**Hotel Accommodation Rules**

1. The Hotel is intended for temporary accommodation of people irrespective of their permanent place of residence. The Hotel is opened round-the-clock.

2. Accommodation at the Hotel is available after registration and upon presentation of passport (identification card or service card for servicemen), foreign citizens are required to have their entry visa.

3. Payment for accommodation and additional services is charged in accordance with the prices fixed by the Hotel Administration, hotel services price list, receipt and cash bill issued to the client. The documents are recommended to be kept until departure from the Hotel. Children under 5 years inclusively may stay at the Hotel free if they don't require a separate bed.

4. The order of accommodation formalization is established by the Hotel Administration and the Russian Federation legislation currently in force.

5. Accommodation cost includes: breakfast, use of room equipment depending on its category during 24 hours according to Check-out time, a gown, bath-slippers, hygiene items. The price includes VAT.

6. The Hotel Check-out time is 12 noon (local time).

Payment for the Hotel accommodation is charged in accordance with check-out time.

Prices are used free of booking rate since the day of the client on show specified in the order. In case of client's on show after check-out time, extra charge is as follows:

- no more than 6 hours – per hour payment
- from 6 to 12 hours- ½ day payment
- more than 12 hours - whole day payment

At less than 24-hours accommodation, the payment is exacted at the amount of 24-hours room cost.

At placement from 0 hours 00 minutes to the established checkout time the payment for accommodation is raised at a rate of a payment for a half of days.

7. Should the Hotel fail to provide services due to its fault or due to the equipment non-functioning during such period hereof, the room cost may be reduced as follows.

The clients are requested to inform an official Hotel representative about such event at the moment of detection hereof. Payment for hotel services is effected in Rubles or banking cards of payment systems VISA, Master Card, American Express or by payment order prior accommodation.

8. Key to the room is available at the Reception. Every client before leaving from the Hotel is to effect total payment for services provided as well as submit the room to a chambermaid, check the departure-time, sign the guest-card and hand over the key to the Reception.

9. Visitors are only allowed to stay in the room if they have registered ID documents at the Reception. Visitors are not allowed to stay in the room more than 4 hours continuously – no earlier than 8:00 a.m. and after 10:00 p.m. Visitors, who stay in the room after 10:00 p.m. must register their accommodation at the Reception for extra charge.

#### **Hotel Administration undertakes:**

1. Hotel Administration undertakes to inform clients about Hotel Rules, main and extra services as well as order of payment for services provided and their cost.

2. Hotel Administration undertakes to change bed linen, towels and toiletries in accordance with room categories but not less than twice a week.

#### **Clients undertake:**

1. Clients undertake to follow “Prestige hotel Семь Королей” Hotel Rules, keep the room in due order & clean, not to make noise in the evening and at night time, follow fire safety instructions and norms established by the Russian Federation legislation currently in force.

2. When leaving the room the clients must always close water-taps, lock the door and hand over the key to the Reception.

3. Compensate for lost or damaged Hotel property in compliance with the legislation currently in force.

4. To check the complete set of articles in the room at accommodation in compliance with the list provided. In case of the incomplete set or some broken articles please inform the Reception.

#### **Clients are not allowed to:**

1. leave strangers in the room in their absence or give them the room key,

2. leave in their absence the water-tap running and windows opened, to leave electrical appliance or lightning switched on,

3. keep fire hazardous liquids, explosive things and environmentally hazardous agents in the room,

4. keep pets in room without corresponding documents or Hotel Administration special permit,

**Upon payment of services** and compliance with the Hotel Accommodation Rules the Hotel is liable as a custodian for loss, shortage or damage to things, brought in Hotel by the clients, except for money, securities, bonds and other valuables.

A personal belonging is considered to be brought into the hotel in case it is given to the Hotel Staff for storing or placed in the hotel room or individual safe. In case of loss, deficiency or damage of a client belonging he has to inform immediately the Hotel Administration. Otherwise “Seven Kings” Hotel undertakes no responsibility for compensation

for damage (Paragraph 925 of the Civil Code of the Russian Federation). If the lost belongings are found at the hotel, the Hotel Administration is bound to return the belonging to the client. If the owner of the missing stuff is not found, the Hotel shall provide its storage for 6 months hereof.

The client shall bear responsibility for the hotel property damage (damage or loss of equipment and items) within their cost limits.

To provide a fair assessment of the damages, the Administration encourages the clients to participate in evaluation of the cost of damages, if such cost is not determined by the purchase price (e.g. flooding, etc.)

In order to avoid misunderstandings, the Administration encourages the clients, when accommodation in the room, to examine the condition of the room equipment. In case of malfunction, the client has right to demand from the Administration to replace equipment or change the room. Such client demands in the process of accommodation in the room release him/her from liability.

The Administration is interested in dialogue with the clients to improve the quality of services provided.

Our clients may evaluate the Hotel Complex services using questionnaires via recording comments and suggestions in the "Guest Book" available at the Reception on the ground floor of the Hotel.

The Administration shall issue the «Guest Book» upon the clients' request. Complaints and claims shall be considered by the Hotel Administration without delay and no later than 1 month after the complaint filing.

### **«Prestige hotelСемь Королей»**

#### **Hotel Responsibilities**

The Hotel Administration undertakes responsibility for loss, deficiency or damage of personal belongings brought into the hotel by clients except for money, securities and other valuables if the client has effected full payment for the hotel services and follows the Hotel Accommodation Rules.

A personal belonging is considered to be brought into the hotel in case it is given to the Hotel Staff for storing or placed in the hotel room or individual safe. In case of loss, deficiency or damage of a client belonging he has to inform immediately the Hotel Administration. Otherwise "Seven King Prestige Hotel" Hotel undertakes no responsibility for compensation for damage (Paragraph 925 of the Civil Code of the Russian Federation).

If the lost belongings are found at the hotel the Hotel Administration is bound to return the belonging to the client. In case the client is not found the Hotel Administration undertakes to keep the lost and found belonging for the following 6 months.

To provide a fair assessment of damage the Hotel Administration encourages the clients to take part in damage assessment if it can not be determined by purchase price ( Ex: flooding, etc. ).

The Hotel Administration undertakes to present the Guest Book of Comments and Suggestions to the client upon his request.

All complaints are to be considered by the Hotel administration without delay and not later than 1 month after complaint presentation.

Адрес: г. Волгоград, ул. Электрoлесовская, 74  
Телефон: +7(8442) 78-14-00, +7(927) 502-52-52  
E-mail: prestige@7kings.ru

Address: Volgograd, Elektrolesovskaya St., 74  
Phone: +7(8442) 78-14-00, +7(927) 502-52-52  
E-mail: prestige@7kings.ru