

Правила проживания в отеле «Интурист»

1. Отель предназначен для временного проживания граждан независимо от их постоянного места жительства. Режим работы отеля: круглосуточно.
2. Размещение в отеле предоставляется после регистрации по предъявлению паспорта (или военного билета для военнослужащих), иностранцам так же необходимо иметь действующую въездную визу и миграционную карту.
3. Плата за проживание в отеле и дополнительные услуги оплачиваются по ценам, установленным администрацией, согласно прейскуранту с предоставлением счета и кассового чека об оплате услуг. Все выданные документы, подтверждающие оплату услуг, рекомендуется сохранять до выезда из отеля.
4. Порядок оформления проживания устанавливается администрацией отеля 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, 0,5 л бутилированной минеральной воды, чай, кофе, халат, тапочки, санитарно-гигиенические принадлежности.
6. Расчетный час:
 - Заезд - 14.00
 - Выезд - 12.00 местного времени
 - Цены применяются без взимания брони с даты заезда, указанной в заявке. В случае выезда клиента после расчетного часа, или поселения до расчетного часа, с клиента 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 менее суток плата взимается в объеме суточной стоимости номера.
7. В случае не предоставления услуги по вине отеля или неисправности оборудования номера за данный период, стоимость номера может быть уменьшена:
 - на 5% при неисправности телевизора,
 - на 5 % при неисправности телефона,
 - на 5% при неисправности холодильника,
 - на 5% при отсутствии горячей воды.

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

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

8. Ключ от номера выдается в службе портье при предъявлении гостевой карты, которая является пропуском в отель. Перед тем, как выезжать из отеля, проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные платные услуги и сдать ключ в службу портье.
9. Пропуск посетителей осуществляется после их регистрации в службе портье по документам удостоверяющим личность. Посетителям находиться в номере отеля 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 отеля:

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

Обязанности клиентов:

1. Проживающие должны соблюдать Правила проживания в отеле, 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 отеля в соответствии с действующим законодательством.

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 дурнопахнущие вещества.

4. Держать в номере животных без соответствующих документов или специального разрешения от администрации отеля.
5. Пользоваться собственными электронагревательными приборами.
6. Курить.
7. Хранить ценные вещи не в сейфе.

При условии оплаты услуг и соблюдении Правил проживания отель 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 отеля, либо вещь, помещенная в гостиничный номер или сейф. Проживающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своей вещи, обязан без промедления заявить об этом администрации отеля. В противном случае отель освобождается от ответственности за возмещение ущерба (ст. 925 ГК РФ). Обнаружив потерянную вещь в отеле, администрация должна предпринять необходимые меры для возвращения этой вещи её владельцу. В случае, если хозяин пропавшей вещи не найден, отель обязан обеспечить её хранение в течение 6 месяцев.

Клиент несет ответственность перед отелем 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.

По Вашей просьбе (за дополнительную плату) могут быть предоставлены:

- Дополнительные туалетные принадлежности, дополнительные полотенца, мыло, швейные наборы, чай, кофе, мин. вода, почтовые услуги и т.п.
- Обращайтесь в службу портье по тел.100.

Завтрак в ресторане «Интурист» на первом этаже гостиницы.

Разнообразный, свежий, сбалансированный завтрак с 7.00 до 10.00 часов утра по будням, с 7.30 до 10.30 – по выходным и праздникам.

В случае раннего выезда

Закажите ланч бокс заранее в службе портье, не позднее 22 часов накануне выезда.

Ресторан «Интурист» открыт для Вас

Попробуйте наши специальные блюда, а также традиционные блюда русской кухни, тел.110.

А так же можете заказать: банкеты, фуршеты и т.д.

Стирка, Глажка

Если вы хотите сдать вещи в стирку или глажку, наберите номер службы портье тел.100. Вы так же можете погладить свои вещи самостоятельно в бытовой комнате на 4 этаже гостиницы.

Прачечная

В ящике рабочего стола Вашего номера Вы найдете пакет для белья, бланк заказа и прайс-лист. Пожалуйста, заполните бланк и поставьте свою подпись в нижней части бланка. Для сдачи вещей с прачечную позвоните горничным Вашего этажа или в службу портье по номеру 100. Ваши вещи, сданные в стирку с 9.00 до 13.00 возвращаются до 18 вечера того же дня. Вещи, сданные в субботу или воскресенье, возвращаются в понедельник.

Сканер, ксерокс, принтер

Доступны круглосуточно на первом этаже отеля бизнес-центр. Обращайтесь в службу портье по тел.100

Организация мероприятий/приемов/

Для проведения деловых мероприятий (семинаров, конференций и т.д.) мы предлагаем комнату переговоров, конференц-зал, а также необходимое оборудование. За более подробной информацией, пожалуйста, обратитесь в службу портье по тел.100, находящейся на 1 этаже гостиничного комплекса.

Wi-Fi

Все помещения гостиницы входят в зону беспроводного Интернета. Дополнительной оплаты не требуется. За информацией обращайтесь в службу портье, тел 100

Тренажерный зал

Находится на 2-м этаже гостиничного комплекса. Если Вы хотите воспользоваться залом, обратитесь в службу портье. По тел.100.

Безопасность

В целях обеспечения безопасности пропуск в отель проживающих осуществляется по гостевым картам. Посетители и Ваши гости будут допущены в Ваш номер после регистрации в службе портье по документам, удостоверяющим личность и могут находиться в номере не более 4 часов без дополнительной платы не ранее 8.00 и не позднее 22.00.

О табакокурении в номерах и общественных местах.

Мы будем Вам признательны, за то, что Вы не курите, соблюдая тем самым Федеральный Закон РФ №15 от 23.02.2013 г.

Перед отъездом

Проинформируйте, пожалуйста, службу портье о планируемом времени своего отъезда. Мы будем Вам признательны, если Вы покинете номер до расчетного часа 12.00. В случае более позднего отъезда, предупредите об этом службу портье для выставления Вам дополнительной оплаты.

При выезде

Сообщите горничным о своем выезде и проверьте, не забыли ли Вы свои вещи в номере. Ключи от номера сдайте в портье.

Оплата картами

Мы принимаем к оплате за оказанные услуги следующие карты: Visa, Master Card, American Express.

Предложения и комментарии

Ваше мнение о качестве обслуживания очень важно для нас. Оставить отзывы и пожелания можно в анкете, находящейся на рабочем столе Вашей комнаты, в «Книге отзывов и пожеланий» в службе Портье или по электронному адресу:

info@volgaintour.ru

Услуги, предоставляемые клиентам отеля без дополнительной оплаты

- беспроводной Интернет,
- тренажерный зал,
- вызов скорой медицинской помощи,
- вызов такси,
- побудка во время, определенное клиентом,
- доставка в номер корреспонденции при получении ее на имя клиента,
- перенос одного места багажа,
- пользование гладильной (бытовой) комнатой,
- пользование индивидуальным сейфом в номере.
- пользование внутренней телефонной связью
- чай, кофе, сахар, бутилированная вода, комплимент, находящиеся в номере.

Услуги, предоставляемые клиентам отеля за дополнительную оплату

- конференц-зал до 30 участников,
- конференц-зал до 70 участников,
- комната для переговоров,
- бизнес-центр (компьютер, сканер, ксерокс),
- экскурсионное обслуживание,
- заказ автомобиля с водителем,
- дополнительно чай, кофе, прохладительные и другие напитки,
- завтрак, обед, ужин в номере,
- стирка и глажка одежды.
- внеочередная уборка номера,
- внеочередная смена белья.
- трансфер аэропорт – отель – аэропорт,
- цветы и т.д.

Заказы на вышеперечисленные услуги принимаются службой портье круглосуточно по тел. 100 и исполняются в соответствии с регламентом работы служб.

На все оплаченные услуги клиенту выдается документ, установленного образца подтверждающего факт оплаты.

Все замечания и предложения относительно качества предоставляемых услуг Вы можете оставить в «Книге отзывов и предложений»,

находящейся в службе портье, или в анкете, находящейся на рабочем столе Вашего номера

Экскурсии по достопримечательным местам Волгограда на транспорте в т.ч.:

- по историческим местам г. Волгограда с посещением Мамаева кургана (2-3 часа в пределах города),
- по местам Сталинградской битвы, в т.ч. на места, не включенные в традиционные объекты показа (4-8 часов на территории близлежащих районов области),
- прогулка по р. Волга на теплоходе, катере или яхте (от 2-х до 8 часов в навигационный период),
- посещение Волго-донского судоходного канала со шлюзованием и прогулкой на теплоходе в районе 13 шлюза (5-6 часов)
- встречи с ветеранами Великой Отечественной Войны и Сталинградской битвы,
- заказ и доставка мемориальных венков.

Посещение музеев Волгограда и Волгоградской области:

- этнографический музей казачьего быта ст. Иловля (до 6 часов),
- этнографический музей немцев Поволжья, п. Сарепта (до 5 часов),
- музей-панорама «Сталинградская битва»,
- областной Краеведческий музей,
- музей изобразительных искусств,
- музей Волго-Донского судоходного канала,
- посещения театров и концертов.

Пожарная безопасность

Отель оборудован средствами противопожарной защиты и оповещения.

В случае пожара в вашем номере:

- немедленно сообщите о пожаре представителю отеля по телефону № 100,
- если очаг возгорания ликвидировать самостоятельно не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на ключ,
- по возможности возьмите свои вещи, не поддавайтесь панике,
- покиньте опасную зону, следуя указаниям «путь эвакуации» и действуйте по указанию администрации транслируемой по каналам громкой связи или непосредственно представителя отеля.

В случае пожара вне вашей комнаты:

- сообщите о возникновении пожара представителю отеля по тел. 100,
- покидая номер, закройте окна и двери, не запирая их на замок, затем покиньте здание, руководствуясь указателями путей эвакуации.
- если Вы не в состоянии покинуть номер, закройте и хорошо уплотните дверь для того, что бы защитить себя от опасной температуры, предупредите об этом службу портье по телефону 100.
- для того, что бы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия влажными полотенцами или постельными принадлежностями,
- постарайтесь сообщить о Вашем местоположении по номеру телефона 100 и подойдите к окну или балкону и подайте знак о необходимости оказания Вам помощи,
- покидая здание, не пользуйтесь лифтами, не поддавайтесь панике, следуйте указаниям представителей администрации.
- Уважаемые гости, пожалуйста, запомните наши правила пожарной безопасности.

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 1 раза за два 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 дурнопахнущие вещества.
4. Держать в номере животных без соответствующих документов или специального разрешения от администрации отеля.
5. Пользоваться собственными электронагревательными приборами.
6. Курить.
7. Хранить ценные вещи не в сейфе.

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.

Благодарим Вас за выбор нашей гостиницы.