

Благодарим Вас за то, что вы выбрали для проживания в городе Москва Апартаменты Отель Наумов. Персонал отеля сделает всё, чтобы Ваше пребывание в гостинице " Апартаменты Отель Наумов Лубянка " было приятным. Просим вас ознакомиться с правилами проживания, бронирования и проведения расчетов, принятыми в нашем отеле, а также с перечнем оказываемых услуг.

При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами гостиницы и оформлении проживания (регистрационной карты) - договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ.

1.1. Гостиница «Апартаменты Отель Наумов Лубянка» предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании **продлить срок** проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля **не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа — 12 часов** по местному времени (МСК). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц;

1.2. **Расчетный час** - 12:00 часов местного времени;

1.3. **Режим работы «Апартаменты Отель Наумов Лубянка» — круглосуточный.**

1.4. **Поздний (ранний) заезд** - заезд в гостиницу с 00:00 до 14:00;

1.5. **Поздний выезд** - выезд из гостиницы после Расчетного часа;

1.6. **Групповое бронирование** – единовременное бронирование 5 (пяти) и более номеров, может быть осуществлено через отдел продаж, либо службу приема и размещения;

1.7. **Индивидуальное бронирование** – единовременное бронирование до 5 номеров.

1.8. **Дополнительное место** – это размещение второго человека в одноместном номере, третьего и большего количества гостей в двухместном номере;

1.9. **Прейскурант** – стоимость оказываемых услуг. Прейскурант на услуги устанавливается отелем на дату заселения гостем от стойки или согласно предварительно сделанной заявке (бронированию). Прайс цен, утвержденный и подписанный директором, находится на стойке приема и размещения отеля, а так же данная информация размещена на официальном сайте отеля www.hotelnaumov.ru ;

1.10. **Гарантированное бронирование** – бронирование считается гарантированным в случае, если гость подтверждает намерения произвести оплату до заезда частично или полностью (наличными, безналичным платежом или банковской картой), а также в случае, если предоставлены документы, подтверждающие оплату (копия платежного поручения с отметкой банка). В этом случае отель обязуется предоставить гостю размещение согласно его заявке. В случае неявки гостя в указанную в заявке дату, отель обязуется не аннулировать бронирование до следующих суток 12:00. См. правила аннуляции п.5.1 настоящего Положения;

1.11. **Негарантированное бронирование** Бронирование считается негарантированным без наличия предварительной оплаты (наличными, безналичным платежом или банковской картой). См. правила аннуляции п.5.2 настоящего Положения;

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА.

2.1. **Время заезда** в гостиницу в 14:00 местного времени.

2.2. В случае проживания менее суток оплата производится за полные сутки.

2.3. **Оплата позднего заезда и позднего выезда:**

Поздний заезд и поздний выезд бронируются и оплачиваются дополнительно.

Поздний (ранний) Заезд:

с 00:00 до 05:59 – оплата за сутки, бронирование осуществляется с предыдущих суток;

с 06:00 до 14:00 – оплата за половину суток, бронирование осуществляется с предыдущих суток;

Поздний Выезд:

с 12:00 до 17.59 – оплата за половину суток; с 18:00 до 23:59 – оплата за сутки.

Если гость заезжает в период с 00:00 до 12:00 и Выезжает после 18:00 до 00:00 (день в день), то оплата взимается за 1,5 суток проживания.

3. **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО МЕСТА.** 3.1. Размещение дополнительного человека возможно в тех категориях номеров, где это позволяет площадь и возможности номера.

3.2. Размещение второго человека возможно как на одной широкой кровати, так и на отдельно

стоящей дополнительной кровати. При этом оплата за дополнительное место остается неизменной. 3.3. Оплата дополнительного места в номере всегда остается фиксированной в соответствии с утвержденным тарифным планом и не меняется в зависимости от акций, сезонных скидок и специальных предложений и тарифов. Стоимость дополнительного места в отелях: 1 500,00 рублей/сутки.

3.4. Оплата дополнительного места при позднем заезде (с 06:00 до 12:00) и позднем выезде (с 18:00 до 24:00) не взимается.

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ и Животных.

4.1. Размещение одного ребёнка с 0-6 лет в номере с родителем (родителями) бесплатно, второго и каждого последующего оплачивается как дополнительное место. Постельные принадлежности, кровати для грудных детей предоставляются. 4.2. Размещение животных НЕ допускается.

5. Аннуляция и изменения в бронировании

5.1. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

5.2. Аннуляция гарантированного бронирования возможна за 24 часа до прибытия без штрафных санкций. В случае не прибытия (noshow) или несвоевременной аннуляции, гостиница взимает штраф в размере стоимости одних суток проживания.

5.3. При негарантированном бронировании отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в 18:00 в день предполагаемого заезда по местному времени (Москва), в случае, если гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в отель.

5.4. Об изменениях в условиях бронирования Вы можете сообщить по телефону (495) 230-70-59 или по эл. почте lubyanka16@naumov-hotel.ru.

5.5. **On-line бронирование:** Изменение ранее сделанной заявки производится в режиме on-line через отмену брони и создание нового бронирования с новыми параметрами; Отмена бронирования возможна из Личного кабинета или по ссылке в письме-подтверждении.

6. Оплата проживания

6.1. **Наличный расчет.** Бронирование является негарантированным, т.е. отель оставляет за собой право аннулировать заявку в 18:00 (время местное) в день заезда, в случае если гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в отель; Оплата проживания и дополнительных услуг производится Заказчиком в отеле ПРИ ЗАЕЗДЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ОСУЩЕСТВЛЕННОГО БРОНИРОВАНИЯ наличными деньгами или банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro).

6.2. **Безналичный расчет.** Бронирование является гарантированным и производится Заказчиком не позднее, чем за 3-е суток до размещения в отеле; Оплата производится Заказчиком по полученному на e-mail счету не позднее, чем за 2-е суток до размещения в гостинице;

Возврат денежных средств при отказе от проживания происходит не позднее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке на бронирование. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете отеля (на момент заселения гостя) за предварительно произведенное бронирование, отель оставляет за собой право отказать гостю в размещении или предложить произвести оплату наличным способом или банковской картой.

6.3. Кредитная карта. Бронирование является гарантированным и производится Заказчиком не позднее, чем за 24 часа до размещения в отеле, расчетный час в отеле 12:00 по местному времени (Москва). Оплата услуг online с помощью банковских карт осуществляется через посредника Hotelcash. С кредитной карты Заказчика (Visa, MasterCard, Maestro) может быть списана сумма, равная стоимости первых суток проживания в номере выбранной категории, остальную сумму Заказчик оплачивает в отеле при заезде.

Возврат денежных средств производится автоматически безналичным образом держателю карты, с использованием которой была проведена оплата услуг по размещению (в соответствии с Правилами Платежных систем) на основании аннуляции бронирования не позднее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке на бронирование, расчетный час в отеле 12:00 по местному времени (Москва).

6.4. Оплата за проживание, дополнительные услуги производится в Российских рублях;

6.5. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя. По запросу гостя фискальный и терминальный чеки предоставляются в момент оплаты гостем услуг.

7. Правила проживания

7.1. В целях соблюдения настоящих Правил и правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Гостинице,

Запрещается:

- 7.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- 7.1.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.
- 7.1.3. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.
- 7.1.4. Курить в номере и на всей территории Гостиницы.
- 7.1.5. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
- 7.1.6. Хранить оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.
- 7.1.7. Держать в номере животных (птиц, рептилий, кошек, собак)
- 7.1.8. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 7.1.9. Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере.
- 7.1.10. Повреждать, уничтожать мебель, оборудование, находящиеся в отеле, фасады и отделку стен, потолка и пола.
- 7.1.11. Выносить из кухни Гостиницы посуду, столовые приборы, напитки без предварительного согласования с администратором.
- 7.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в Гостинице не разрешается:
 - 7.2.1. Передавать ключ или ключ-карту от номера посторонним лицам.
 - 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.
 - 7.2.3. Нарушать покой проживающих после 23.00.
 - 7.2.4. Нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере.
 - 7.2.5. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон гостиницы.
 - 7.2.6. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
- 7.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 7.4. Гостиница вправе расторгнуть договор с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Гостинице. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

8. Права и обязанности гостей

- 8.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать от администрации Гостиницы по своему выбору:
 - безвозмездного устранения недостатков;
 - равноценной замены услуги.
- 8.2. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, Гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб.
- 8.3. При нарушении Гостем или пришедшими к нему посетителями запрета курения на территории Гостиницы, в том числе в номере, Гость обязан компенсировать Гостинице стоимость комплексной генеральной уборки территории/номера в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.
- 8.4. Гости, проживающие в гостинице, обязаны соблюдать настоящие Правила.

9. Права и обязанности администрации гостиницы

- 9.1. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в трое суток. При необходимости замены постельного белья по желанию гостя раньше положенного срока взимается дополнительная оплата в размере 1000,00 рублей.
- 9.2. Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 9.3. Гостиница в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.
- 9.4. Гостиница не отвечает за сохранность денег, иных ценностей и ценных предметов, оставленных в номере.

9.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале.

9.6. Администрация гостиницы вправе открыть дверь номера и войти в номер без согласования с Гостем:

- в случае пожара, задымления, затопления, проведения спасательных мероприятий;
- в случаях использования бытовых приборов не по назначению;
- при нарушении Гостем общественного порядка, настоящих Правил, с целью фиксации нарушений и восстановления порядка.

9.7. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается Гостям, проживающим в Гостинице, по их требованию.

9.8. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав Гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».