

ИНН 6166018998 КПП 616501001

ФАКБ «РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ»
(ПАО) РОСТОВСКИЙ
р/сч 40702810112000301045
к/сч 30101810200000000222
БИК 046015222
ОГРН 1026103725339
ОКПО 31647959



АО «Парк-Отель «Надежда»

344068, г. Ростов-на-Дону, ул. Подъездная, 55 тел.: 8 (863) 208-09-09, 208-09-08
e-mail: nadezda.rost@mail.ru www.надежда-дон.рф



Правила проживания и бронирования в «Парк-Отеле «Надежда»

Разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912

1. Цены на гостиничные услуги определяются исполнителем самостоятельно.

**2. В АО «Парк-Отель «Надежда» гости проживают в течение срока, указанного в заявке на бронирование, договоре.
Расчетный час для гостей, проживающих в гостинице – 12 часов дня.**

3. Общие положения.

3.1. С правилами проживания и бронирования в Парк-Отеле «Надежда» гости могут ознакомиться:

- в информационной папке в номере;
- в информационной папке в холле гостиницы;
- на официальном сайте гостиницы.

3.2. Служба приема и размещения работает круглосуточно.

3.3. При отсутствии документов, обязательных к предъявлению при размещении, при наличии задолженности за гостиничные услуги (проживание + доп. услуги), не возмещенный материальный ущерб, причиненный отелю при проживании ранее, отель вправе отказать гражданам в приеме и размещении.

4. Бронирование номера.

4.1. Бронирование номера (-ов) в гостинице осуществляется путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой и электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

Контакты для почтовой связи: 344068, г. Ростов-на -Дону, ул. 2-ой Пятилетки, 29.

Контакты для электронной связи: nadezda.rost@mail.ru

Контакты для телефонной связи: +7 (863) 208-09-09, +7 (800) 500-05-31.

4.2. В АО «Парк-Отель «Надежда» применяются следующие правила и виды бронирования:

При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до определенного часа в день заезда, установленного отелем, после чего договор прекращается. 4.4. В случае опоздания гостя, забронировавшего номер (-а), с него взимается плата за фактический простой номера (-ов), но не более чем за одни гостиничные сутки.

4.3 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

* Герои 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.

5. Оплата проживания.

5.1. В отеле установлена посуточная оплата проживания;

5.2. Плата за бронирования не взимается.

5.3. В случае предварительного гарантированного бронирования плата за одни (первые) сутки взимается в размере 100% от фактического тарифа.

5.4. При опоздании гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки. При опоздании гостя более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

5.5. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством АО «Парк-Отель «Надежда» и взимается в соответствии со временем заезда в гостиницу – 14 часов по местному времени текущих суток. Выезд должен быть осуществлен до 12 часов по местному времени следующих суток. Продление проживания сверх забронированного и оплаченного времени (при отсутствии бронирования на данный номер) оплачивается в следующем размере:

с 12:00 до 18:00 после расчетного часа – почасовая оплата;

с 12:00 до 24:00 после расчетного часа – за 0,5 суток от стоимости номера (завтрак в день заезда не входит);

с 24:00 — оплата за полные сутки.

5.6. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа:

с 00:00 до 10:00 дня заезда (при наличии свободных номеров) - взимается плата в размере 0,5 суток от стоимости номера (завтрак в день заезда не входит).

с 10:00 до 12:00 дня заезда (при наличии свободных номеров) – комплиментарно;

5.7. Все расчеты производятся в российских рублях. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт.

5.8. После 23.00 за нахождение гостей, не проживающих в номере, взимается плата из расчета стоимости дополнительного места на 1 человека (при условии предоставления документа для регистрации в гостинице).

5.9. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, спец. предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются.

6. Порядок проживания в гостинице.

6.1. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере.

6.2. Гостиница не несёт ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

6.3. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – каждые три дня. Уборка номера и смена полотенец более одного раза в день и смена постельного белья более одного раза в 3 дня - оплачивается дополнительно в соответствии с прейскурантом гостиницы.

6.4. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден или не запрашивает оставленные вещи, - вещи по истечении 12 месяцев со дня выезда из гостиницы утилизируются гостиницей.

6.5.1 Продукты питания и предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.

6.5.2 Открытые индивидуальные косметические средства (шампуни, гели для душа и т.д.) хранению не подлежат.

6.6. Персонал гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

6.7 Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе/первому требованию. Заявления и жалобы принимаются гостиницей в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

6.8 Обязанности Гостя:

- Соблюдать правила и порядок проживания.
- Соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- Соблюдать расчетный час (12:00 часов дня) и при выезде сдать номер сообщив о своем отъезде сотрудникам службы приема и размещения по внутреннему телефону «1026» или непосредственно на стойке приема и размещения.
- Оплатить все оказанные платные услуги.
- В случае задержки выезда заблаговременно согласовать с администратором время выезда.

- Оплатить ущерб причиненный отелю. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества». Приложение №1.
- Не беспокоить проживающих в отеле гостей, соблюдать тишину и порядок.
- Не использовать в номере электронагревательные приборы.
- Уходя из номера закрывать краны, окна, выключать свет и бытовые приборы.
- Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать ключи, оставлять дверь номера открытой.

7. В гостинице запрещается:

7.1 . Курить на всей территории отеля, в том числе в номерах (в соответствии с Законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ)

Курение разрешено только в специально отведенных для этого местах.

В случае нарушения данного обязательства отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если отель будет привлечен к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории отеля, отель оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного отелю компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба отелю в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, гардин, текстиля) в размере 5000 рублей.

7.2 Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;

7.3 Пользоваться доставкой еды из сторонних сервисов;

7.4 Пользоваться электрокипятильником, электроплиткой, электрообогревателем и т.п.;

7.5 Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.

8. Услуги, предоставляемые гостиницей на время проживания.

8.1. На время проживания отель бесплатно предоставляет следующие услуги:

- Вызов бригады скорой помощи, других специальных служб.
- Побудка к определенному времени.
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по её получении.
- Предоставление кипятка.
- Предоставление тонометра.
- Предоставление медицинской аптечки.
- Вызов такси, заказ автомобиля.
- Услуги беспроводного Интернета.
- Регистрация российских граждан и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.

8.2. За дополнительную плату оказываются следующие услуги:

- Питание в ресторане «Терраса».
- Дополнительная смена постельного белья.
- Услуги прачечной и глажка белья.
- Аренда конференц-зала.
- Питание по меню службы доставки еды и напитков в номер.
- Дополнительный комплект тапочек, халата, зубного и бритвенного набора.

8.3. Услуга размещения в гостинице с животными **не предоставляется**.

Благодарим за выбор нашего отеля!

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов!

С Уважением,

Администрация «Парк-Отеля «Надежда»