УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

К.В. Сторожев

Приказ №1 «18» мая 2021 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

В АПАРТ-ОТЕЛЕ «VALO Hotel City»

1. Общие Положения

1.1. Данные правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853, Федеральным законом РФ от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом РФ от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст) (далее – «Правила»).

1.2. Апарт-отель «VALO Hotel City» предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих проживанию.

1.3. Апарт-отель «VALO Hotel City» отвечает всем требованиям безопасности.

1.4. Используемые термины:

1.5. «Отель» означает апарт-отель, а также прилежащую к Отелю территорию, расположенную по адресу: 192102, г. Санкт-Петербург, ул. Салова, дом 61.

1.6. «Гостиничные услуги» означают услуги по обеспечению временного проживания Гостей и иные сопутствующие услуги, в соответствии с данными Правилами и действующим законодательством РФ.

1.7. «Гость» означает лицо, которое пользуется или намеревается пользоваться Гостиничными услугами.

1.8. «Регистрационная карта Гостя» означает документ, подтверждающий заключение между Гостем и Отелем договора оказания Гостиничных услуг.

1.9. «Апартамент» и «номер» признаются равнозначными.

1.10. Время, указанное в Правилах, является московским.

1.11. В целях обеспечения безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение.

1.12. Отель в праве привлекать третьих лиц для оказания услуг общественного питания. Информация о предоставлении услуг третьими лицами доводится до Гостя путем размещения информации в доступных местах.

2. Порядок предоставления услуг в Отеле

2.1. Режим работы Отеля круглосуточный.

2.2. Предельный срок проживания в Отеле для граждан РФ – до 30 суток. Для иностранных граждан - в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ (сроками действия визы и миграционной карты). В отдельных случаях (командировка, обучение и т.п.) Отель имеет право предоставить Гостю (гражданину РФ) возможность проживания более 30 суток.

2.3. В отеле установлена посуточная оплата проживания. Расчетный час в Отеле – 12:00, размещение производится с 14:00. О любом выезде ранее забронированной даты бронирования Гость обязан проинформировать Службу приема и размещения своевременно, но не позднее чем за 24 часа до выезда.

2.4. При проживании Гостя менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

2.5. Перечень Гостиничных услуг по просьбе Гостя без взимания дополнительной платы:

- Доставка корреспонденции в номер по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Вызов скорой помощи;

- Пользование медицинской аптечкой на стойке регистрации;
- Предоставление кипятка, ниток, иголок;
- Хранение багажа в багажной комнате в день заезда и выезда;
- Ежедневная уборка в номере, согласно Регламенту уборки (Приложение № 6), если иная периодичность и условия оплаты уборки не предусмотрены заключаемым за пределами срока предоставления Гостиничных услуг договором аренды на срок от 30 дней и более;
- Предоставление справочно-информационных услуг;
- Сеть Wi Fi в номерах, ресторанах и барах в здании Отеля.

2.6. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостю на платной основе:

- Услуги питания в номерах;
- Посещение тренажерного зала;
- Продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- Услуги такси;
- Фотосъемка в Отеле;
- Услуги консьержа
- Подземная парковка;
- Поднос багажа;
- Аренда дополнительной кровати;
- Аренда детской кроватки;
- Аренда топпера и наматрасника
- Стирка, глажка, химчистка одежды;
- Дополнительные постельные принадлежности (сверх предусмотренных требованиям к гостиницам 3*);
- Аренда дополнительных махровых изделий
- Телефонная связь (городская, междугородняя, международная);
- Ксерокопирование, печать, факсимильная отправка.

- Товары для животных
- Дезинсекция, дератизация

2.7. Согласно п.6. Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г.), на основании статей 309, 310, 450 «Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ, в случае имеющихся в отношении Гостя фактов/документов/зафиксированных административных правонарушений, непогашенных обязательств по возмещению штрафов и убытков Отелю, иной документации, подтверждающей причинение вреда имуществу Отеля и/или неадекватного поведения, мешающего остальным Гостям и нарушающего порядок в Отеле, Отель вправе отказать в заселении или дальнейшем проживании Гостю.

2.8. В этических целях и в целях предотвращения финансового ущерба или причинения вреда Гостям, Отель имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных веществ; выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет персонал Отеля, нарушает общественный поря Также Гостю может быть отказано в посещении общественных мест Отеля (ресторан, лобби и т.п.) и нахождение в этих местах, а также отказано в обслуживании в случае ненадлежащего поведения, состояния или нарушении общепринятых и приемлемых норм в одежде, определенных Администрацией Отеля.

2.9. Сотрудники Отеля наделены правом самостоятельно определять нормы надлежащего поведения Гостей, которые способствуют комфортному проживанию основной части Гостей Отеля на основе требований и указаний руководства, представлений сотрудников, потребностей и мнения Гостей и устоявшихся этических или поведенческих норм в обществе. Сотрудники имеют право определять границы нарушения этических и поведенческих норм, которые в результате отрицательно влияют на комфорт других Гостей, вынуждают других Гостей на жалобы и предъявление претензий Отелю и его сотрудникам, создают повод для нанесения ущерба репутации Отеля, провоцируют возможный финансовый ущерб, формирование отрицательного отношения к Отелю или допускают распространения негативных сведений об Отеле. Для вынесения решения о расторжении договора проживания или отказе в заключении такого договора достаточно схожего мнения двух сотрудников Отеля.

3. Порядок бронирования номеров.

3.1. Бронирование апартамента, а также дополнительных услуг осуществляется с помощью телефонной, факсимильной, электронной связи по адресу reservation@valohotelcity.ru и иной связи, позволяющей установить, что заявка осуществляется лично, также отель предоставляет услугу онлайн-бронирования на сайте www.valohotelcity.ru. В заявке должны быть указаны:

3.1.1. Дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей;

3.1.2. Категории и количества номеров – апартаментов

3.1.3. Количество проживающих Гостей;

3.1.4. Ф.И.О. Гостя / Гостей;

3.1.5. Способ оплаты;

3.1.6. Перечень дополнительных услуг;

3.1.7. Дополнительные комментарии;

3.1.8. Контактные данные (телефон, факс, электронная почта);

3.1.9. Реквизиты компании/ИП (для юридических лиц).

3.2. Отель направляет Гостю подтверждение или отказ в бронировании в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля срок обработки заявок может быть увеличен до 72 часов.

3.3. В Отеле предусмотрены два вида бронирования:

3.3.1. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 18 часов, после чего бронирование аннулируется.

3.3.2. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя 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 гарантированное бронирование аннулируется.

3.4. Опоздание или досрочный отъезд не компенсируется, за исключением уважительных причин (семейных обстоятельств Гостя, подтвержденных документом) и/или форсмажорных обстоятельств, влияющих непосредственно на деятельность Отеля, подтвержденных справкой компетентного органа.

3.5. Номерной фонд Отеля включает в себя следующие типы номеров:

- 1 категория
- Студия

- Люкс
- Апартамент

3.6. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, и предметами санитарной–гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий для проживания, согласно классификации и категории номера

4. Порядок оплаты

4.1. Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется в соответствии с действующими прейскурантами Отеля.

4.2. Оплата может производиться за наличный или безналичный расчет, а также в рублях РФ по следующим банковским картам: Visa, MasterCard/Eurocard, American Express, Diners Club, JSB, UnionPay, МИР.

4.3. При размещении Гостя с 0:00 по московскому времени до 14:00 по московскому времени, при наличии свободных номеров на дату заезда за проживание взимается плата в размере 50 (пятидесяти) процентов от стоимости суток. При этом завтрак в день заезда не включен в стоимость проживания и указан в действующем прейскуранте.

4.4. В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа, плата за проживание взимается с Гостя в следующем порядке:

4.4.1. при выезде после 12.00 текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня, Гостем производится оплата проживания в размере 50 (пятидесяти) процентов цены номера;

4.4.2. при выезде после 18:00 по местному времени текущего дня, Гостем производится оплата проживания в размере 100 (ста) процентов цены номера.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 14 (четырнадцати) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления дополнительного места.

4.6. В случае предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с действующим на момент подтверждения бронирования прейскурантом (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с просьбой предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Отель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

4.7. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает ему кассовый чек или счет, подписанный администратором Службы приема и размещения.

4.8. Продление проживания в Отеле осуществляется в Службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа (12.00); при несоблюдении данного правила Отель имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

4.9. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю, если иное не предусмотрено договором (тарифом).

4.10. Гость оплачивает обеспечительный платеж в соответствии с прейскурантом, как в момент заселения, так и в течение всего периода проживания в Отеле, в качестве обеспечения выполнения принятых им обязательств, в том числе по возмещению причиненных убытков.

4.11. При нанесении ущерба имуществу отеля, Гость выплачивает сумму ущерба из обеспечительного платежа на основании Акта о причиненном ущербе. Акт составляется сотрудниками отеля, на основании первичной и иной учетной документации, подтверждающей стоимость имущества.

4.12. Обеспечительный платеж подлежит возврату Гостю при выезде из Отеля, после проверки состояния номеров и/или может быть использован Отелем в качестве оплаты по возмещению причиненных убытков.

5. Правила внутреннего распорядка

5.1. Для организации безопасности жизни и здоровья проживающих администрацией Отеля установлен пропускной режим:

- Пребывание посторонних лиц в номере разрешается с 08:00 до 23:00 часов после регистрации в системе при предъявлении документов, удостоверяющих личность.
- Дальнейшее (после 23:00) пребывание постороннего лица в номере Гостя возможно при письменной просьбе Гостя и с условием оплаты проживания дополнительного человека в апартаменте.

5.2. Все проживающие гости Отеля должны быть поставлены на миграционный учет или зарегистрированы в Отеле по месту пребывания. Оформление уведомлений на иностранных граждан и лиц без гражданства и регистрация граждан РФ по месту пребывания осуществляется сотрудниками Службы приема и размещения. Регистрация российских граждан осуществляется при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Свидетельства о рождении для граждан, не достигших 14 лет, в сопровождении их законных представителей и регистрации законных представителей в Отеле;
- военным, работникам МВД, ФСБ, прокураторы-удостоверения личности или военного билета; военнослужащим срочной службы – военного билета или увольнительного (отпускного, командировочного) удостоверения.

Регистрация иностранных граждан осуществляется при предъявлении:

- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- визы на въезд и миграционной карты, если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями, либо документа, подтверждающего аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения или члена его семьи;

5.3. 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5.4. 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

5.5. При оформлении проживания сотрудник Службы приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на забронированный период проживания. Электронный ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания в Отеле.

5.6. Фото и видеосъёмка на территории Отеля запрещена, за исключением съемки, проводимой в номере, в который Гость заселился. Осуществление профессиональной коммерческой съемки в любых помещениях Отеля может быть совершено только после разрешения администрации Отеля. К профессиональной съемке может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и/или оборудования (с использованием штативов и светового оборудования), которая подразумевает получение снимков или видео для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли.

При этом в целях соблюдения требований статей 152.1. и 152.2. Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ и/или по обращениям собственников, Гостей или посетителей Отеля за защитой их законных прав, администрацией может быть принято решение о запрете фото- и видео- сьемки с применением любых (не только профессиональных) записывающих устройств и осуществлении действий, препятствующих несанкционированным фото- и видео- сьемке.

5.7. Вход на территорию Отеля в пачкающей одежде, а также с продуктами или багажом, которые могут испачкать других Гостей и/или имущество Отеля, запрещен.

5.8. В апартаменте запрещается:

- Хранить взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;
- Хранить более двух мест багажа на одного Гостя, а также крупногабаритный багаж (свыше 150 см по сумме измерений длины, ширины и высоты); хранить длинномерные предметы (свыше 220см);
- Курить в Отеле (включая классические сигареты, самокрутки, трубки, электронные сигареты, IQOS, кальян, и т.п.). В случае нарушения взимается плата в качестве компенсации дополнительных услуг для устранения последствий - 10 000 рублей за каждый случай курения;

- Пользоваться личными электронагревательными приборами, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи, если это не предусмотрено в номере Отеля;
- Пользоваться открытым огнем, включая курение на балконе;
- Находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- Нарушать покой Гостей, проживающих в соседних номерах;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- В случае потери ключей от номера, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу приема и размещения.
- Осуществлять расчёты наличными денежными средствами за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс Отеля;
- Держать в номере домашних животных (птиц, рыбок, земноводных и т.д.) без предварительного согласования с Администрацией Отеля, а также нарушать правила нахождения в Отеле с домашними животными (Приложение № 3);
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- Выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество;
- Пользоваться постельными принадлежностями без постельного белья;
- Стирать постельные принадлежности и махровые изделия, принадлежащие Отелю;
- Проносить любые виды гражданского, служебного, боевого, травматического, холодного оружия на территорию Отеля;
- Выносить продукты питания из ресторана;
- Хранить предметы, требующие специальных условий хранения, без соблюдения требований к режиму хранения (упаковка, температурный режим и т.п.), без предупреждения Администрации Отеля о наличии указанных предметов и согласования с Администрацией Отеля возможности такого хранения. При нарушении требований данного пункта Администрация Отеля не несет ответственности за причинение вреда/утрату данных предметов.

5.9. Гости (посетители) обязаны возместить Отелю причиненный ущерб (включая утрату/повреждение имущества). В случае выявления нарушений Отель имеет право составить акт, который при необходимости передается в правоохранительные органы.

5.10. Администрация Отеля оставляет за собой право доступа в номер без согласования с Гостем при обнаружении признаков аварийной ситуации, возгорания, затопления, а также подозрении в нарушении Гостем правил проживания.

5.11. В течение дня номер должен быть предоставлен для уборки. Если на дверях табличка «не беспокоить» висит более 24 часов, администрация Отеля вправе попытаться связаться с Гостем, а при невозможности связаться с Гостем - имеет право провести уборку номера.

5.12. При отсутствии Гостя по месту временного проживания (в номере) более суток, а при невозможности определения его местонахождения и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, и передать вещи в камеру хранения Отеля в порядке, установленном п. 5.12 ниже, а номер выставить в свободную продажу.

5.13. Отель определяет порядок хранения, учета и утилизации забытых Гостями вещей. Забытые Гостем вещи хранятся в гостинице в течение 3 месяцев, По истечении установленного срока хранения вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

5.14. Деньги и ценные вещи рекомендуется хранить в сейфе апартамента. За ценности и деньги, оставленные вне сейфа, администрация Отеля ответственности не несет.

5.15. Покидая апартамент, Гость обязан:

- закрыть окна, краны;
- выключить все электроприборы;
- погасить свет

5.16. Отзывы о пребывании в Отеле можно оставить в книге «Отзывов и предложений» на стойке регистрации и/или на сайте Отеля.

5.17. В случае нарушения условий, указанных в данных Правилах, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные расходы.

5.17 В соответствии со «Стандартом безопасной деятельности ООО «ВАЛО Сервис»:

5.17.1 Проживающие обязаны выполнять правила личной гигиены, требования по применению одежды и использования средств индивидуальной защиты

5.17.2 Обеспечивать возможность проведения (доступ) установленного Отелем количества уборок номера, необходимого с учетом требований стандартов и норм.

5.17.3 Проживающие на постоянной основе, посетители и Гости соблюдают правила входа и выхода из помещений.

5.17.4 Исключается скопление проживающих, посетителей и Гостей отеля при регистрации и заезде. Проживающие, посетители и Гости обязаны соблюдать социальное дистанцирование на стойках регистрации, не приближаясь ближе 2 метров друг к другу.

5.17.5 Проживающие и Гости, у которых имеются подозрения заболевания новой коронавирусной инфекцией COVID-19 обязаны известить сотрудников ресепшн с использованием имеющихся средств связи.

5.17.6 Проживающий и/или Гость обязан информировать стойку приема и размещения гостей, с использованием имеющихся средств связи, при подтверждении у него заражения новой коронавирусной инфекцией COVID-19.

5.18 При нарушении правил внутреннего распорядка отель вправе потребовать с проживающего и/или Гостя оплаты стоимости дополнительных услуг по возмещению дополнительных расходов на восстановление поврежденного имущества. Стоимость услуг определяется Приказами Генерального директора

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Правила противопожарной безопасности;
2. Правила пользования электрическими приборами;
3. Правила проживания с домашними животными;
4. Форма Акта о передаче забытых вещей на хранение;
5. Перечень платных услуг;
6. Регламент уборки номера.

Приложение № 1

Правила противопожарной безопасности

для Гостей, проживающих в Отеле «VALO Hotel City», расположенном по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Салова д.61.

Настоящие правила устанавливают обязательные для исполнения требования пожарной безопасности в здании Отеля «VALO Hotel City», расположенном по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Салова д.61. (далее по тексту – Отель).

Всем Гостям Отеля необходимо самостоятельно ознакомиться с настоящими правилами пожарной безопасности:

1. В Отеле «VALO Hotel City» имеется адресная пожарная сигнализация с системой оповещения при пожаре и с автоматической системой пожаротушения.

2. В Отеле «VALO Hotel City» имеются первичные средства пожаротушения - огнетушители, которые расположены в шкафах в коридорах и общественных зонах помещений Отеля на каждом этаже. Расположение огнетушителей обозначено специальными знаками. В коридорах и общественных зонах помещений отеля, на каждом этаже, имеются ручные пожарные извещатели.

3. План-схемы пожарной эвакуации расположены в каждом гостевом номере. При заселении в Отель, Гостю необходимо ознакомиться с планом-схемой пожарной эвакуации, местонахождением первичных средств пожаротушения и запомнить расположение аварийных выходов и лестниц, ближайшего аварийного (эвакуационного) выхода. Аварийные (эвакуационные) выходы, находятся в крайних концах коридоров на каждом этаже Отеля.

Лестница расположена в центральной части каждой жилой секции, и обозначена знаком эвакуации. План-схемы пожарной эвакуации так же расположены в коридорах и общественных зонах.

Все аварийные (эвакуационные) выходы отмечены зеленым световым табло «Выход».

4. На территории Отеля запрещено:

- курение.
- разведение открытого огня (факелы, свечи, спички, зажигалки, и т.п.);
- использование пиротехнических средств (фейерверки, петарды, бенгальские огни) и других видов огневых эффектов, которые могут привести к пожару;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных Отелем;
- использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;
- оставлять, уходя из номера включенными телевизор, лампы освещения, электронагревательные и электрические приборы, кондиционер, а также оставлять магнитную ключ-карту в держателе;
- накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
- использовать неисправные электророзетки, эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции.

5. В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:

- немедленно сообщить о пожаре по внутреннему телефону Отеля – 1 (стойка Ресепшн);
- выйти из номера и закрыть дверь;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию Администрации Отеля или пожарной охраны.

В случае пожара вне номера, Гостю следует:

- немедленно сообщить о пожаре по внутреннему телефону Отеля - 1;
- прежде чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;
- если дверь не нагрелась, медленно открыть дверь и покинуть номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;
- если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по внутреннему телефону Отеля 1 и в пожарную службу 112;
- в случае сильного задымления коридоров и лестничных клеток, и покинуть здание Отеля не представляется возможным, следует оставаться в номере.
- в целях недопущения отравления дымом и продуктами горения, Гостю следует закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
- сообщить по внутреннему телефону Отеля «1» о своём местонахождении.

6. При эвакуации из Отеля в случае пожара (аварийной ситуации) необходимо:

- внимательно слушать распоряжения Администрации Отеля или пожарной охраны, начать движение к указанному ближайшему аварийному (эвакуационному) выходу;
- необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя поддаваться панике;
- необходимо защитить грудную клетку от сдавливания и постараться не упасть;
- запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь,
- реагировать на боль в ногах и теле, останавливаться в бегущей толпе, поднимать руки над головой (можно погибнуть от сдавливания грудной клетки), опускать руки вниз (их невозможно будет вытащить);
- запрещается при пожаре пользоваться пассажирскими лифтами.

Приложение№ 2

Правила пользования электрическими приборами

1. Использовать бытовую технику нужно только по ее прямому назначению
2. Руководствоваться инструкцией по эксплуатации завода-изготовителя. Нельзя применять неисправные приборы. При обнаружении дефекта обратитесь в техническую службу.
3. Одновременное включение большого количества приборов приведет к перегрузке сети и короткому замыканию. А включение нескольких приборов в одну розетку — к ее возгоранию
4. Нельзя пользоваться электрической техникой, находясь в воде. Не следует дотрагиваться до приборов влажными руками или мокрой салфеткой
5. Не накрывайте электролампы легко возгораемыми материалами (бумагой, тканью, клеенкой и т. Д
6. Не оставляйте детей спать одних в комнате с включенным светильником. Порядковый номер находки
7. Не оставляйте включенные устройства и ребенка в одной комнате без присмотра.
8. При включении прибора в сеть, соблюдайте порядок действий: сначала подключите к прибору шнур, а потом включите его в розетку. При выключении, следуйте в обратном порядке. Вытаскивая вилку из розетки, нельзя тянуть за шнур

   Важно: Не оставляйте включенным в сеть шнур для зарядки телефона
9. Никогда не бросайтесь тушить источник возгорания водой до тех пор, пока прибор подключен к сети. Сначала достаньте вилку из розетки, потом приступайте. Если воды рядом не оказалось, можно накрыть прибор одеялом или засыпать песком, землей.
10. При приготовлении пищи на электроплите или включении электрощипцов для завивки нельзя дотрагиваться рукой до нагреваемой поверхности, можно получить ожог
11. Если у электрокабеля повредилась изолирующая оболочка, пользоваться им нельзя. Следует обратиться в техническую службу
12. Нельзя дотрагиваться до стенок чайника или воды при включенном нагревательном элементе
13. Не оставляйте надолго включенные нагревательные приборы такие, как утюг, электроплиту или щипцы для волос. Использовать эти предметы рекомендуется совместно со специальными негорючими подставками
14. Когда уходите, не забывайте включать свет, обогреватели, утюг, электрочайник и другую технику

Приложение № 3

Правила проживания с домашними животными

Общая информация

Апарт отель «VALO Hotel City» предоставляет возможность проживать в отеле гостям со своими четвероногими членами семьи. Делая бронирование для гостей с животными в номере, сотрудник Reception или Reservations и Отдела аренды берет на себя ответственность за информирование гостя о правилах проживания животных на территории отеля и стоимость услуг во время проживания. Бронирование должно быть сделано согласно стандартам отеля.

Правила проживания и условия бронирования.

1. Под домашними животными подразумеваются кошки и собаки (до 5 кг), проживание диких животных, грызунов и рептилий запрещается. Возможность размещения с более крупными кошками или собаками может быть подтверждена только после согласования с Директором Номерного Фонда или Управляющим Отеля, в выходные дни – MOD, в рабочие дни при отсутствие вышеуказанных сотрудников, с руководителем подразделения.
2. При бронировании номера гостю отправляется памятка с правилами размещения, а при поселении в отель гость ставит свою подпись, что с памяткой ознакомлен. (Памятка см. Приложение 1).
3. За размещение кошки или собаки взимается плата 7000 рублей за месяц при долгосрочной аренде или 1000 рублей за сутки при краткосрочной аренде (но не более 7000 рублей за все время проживания).
4. Для размещения мелких животных необходимо наличие клетки или сумки.
5. Нельзя находиться с животным в местах общего пользования: ресторане, кафе, СПА-центре. Во время перемещения животного по коридорам, в лифтах и лобби отеля животное должно находиться на поводке или в специальной сумке-переноске.
6. Уборка номера проводится исключительно при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина.
7. Запрещается мыть животных в ванной, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие отелю.
8. Запрещается кормить животное из посуды, не предназначенной для кормления животных.

Бронирование

1. Гость во время бронирования номера получает памятку о правилах размещения и нахождения животного в отеле(Приложение№ 1).
2. В номере допустимо размещение максимум двух животных. В случае размещения большего количества животных необходимо забронировать дополнительный номер.
3. Во время бронирования гость получает информацию о необходимых опциях для размещения (миски, подстилки, вода, пеленки для туалета) за дополнительную плату.

Обслуживание в номере

Уборка номера производится только при отсутствии животного в номере или в присутствии хозяина вместе с животным (животное должно быть на поводке или в закрытой сумке-переноске).

При отъезде гостей служба Housekeeping оценивает состояние номера на предмет наличия ущерба, принесенного животными.

Трансфер

Если гости с животными запрашивают транспортные услуги с использованием автомобилей отеля, то такие услуги предоставляются только в том случае, если животное находится в закрытой сумке.

1.Памятка

2. Перечень товаров для животных, предоставляемых за дополнительную плату

Приложение № 1

Апарт отель «VALO Hotel City» приветствует Вас и Вашего питомца. Для безопасности и комфорта всех наших гостей, в том числе путешествующих с четвероногими членами семьи, мы просим Вас соблюдать наши правила и рекомендации.

Невозвращаемый дополнительный сбор в размере _____ руб. взимается за номер, за _____, помимо стоимости номера, если иное не согласовано с отелем. Этот сбор покрывает дополнительные усилия и время, затраченное на уборку помещения во время и после вашего визита, поскольку некоторые гости могут страдать аллергией.

В номере возможно размещение не более двух животных. Если у вас более чем двое животных, нужно будет зарезервировать дополнительный номер.

Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина. Просьба связаться с сотрудниками Reception или Guest relations, чтобы договориться об удобном для Вас времени уборки номера.

Если ваш питомец любит сидеть на мягкой мебели, кровати или ковре, просим подкладывать специальную подстилку или пеленку. По Вашей просьбе Служба Housekeeping готова предоставить за дополнительную плату для Вашего питомца подстилку-плед, миску для кормления и коврики под миску, пеленки для туалета, дополнительную воду.

Животные не должны находиться в местах общего пользования: ресторане, кафе, СПА-центре. Во время перемещения по коридорам, в лифтах и лобби отеля животное должно находиться на поводке или в специальной сумке-переноске.

Пожалуйста, не купайте вашего питомца в ванной комнате номера во время вашего проживания.

Даже собаки, которые обычно ведут себя очень тихо, могут шуметь в незнакомой обстановке. Пожалуйста, следите за тишиной, так как Ваш питомец может доставить беспокойство другим гостям.

Контролируйте Вашего питомца и не позволяйте ему подходить к другим гостям без разрешения.

Вы несете ответственность за любые повреждения имущества, расходы на уборку, травмы или нарушения тишины, вызванные Вашим питомцем.

Эти рекомендации созданы для обеспечения безопасности и комфорта домашних животных, гостей, путешествующим с ними, а также других гостей – с или без домашних животных и сотрудников отеля.

Наша служба консьержей будет рада предложить дополнительную информацию о зоомагазинах, расположенных рядом с отелем и предложат самые удобные места, где можно гулять с вашей собакой.

Приложение№ 2

Описание	Стоимость
Гигиенические пеленки для животных (различные размеры)	50 руб. за одну пеленку (продажа)
Двойная миска для корма и воды (200 и 350 мл)	80 руб. за все время проживания. (Аренда) При проживании более 7 дней цена указана за неделю.
Коврик под миску (430х280 мм)	70 руб. за все время проживания. (Аренда) При проживании более 7 дней цена указана за неделю.
Подстилка-плед, 100 х 70 см, флис	330 руб. за все время проживания. (Аренда) При проживании более 7 дней цена указана за неделю.

Приложение № 4

АКТ

О передаче забытых вещей на хранение

Дата находки предмета_____

Номер комнаты/название общественной территории, где была найден предмет

_____

Фамилия гостя_____

Детальное описание предмета_____

_____

_____

_____

Фамилия сотрудника, нашедшего предмет_____

Фамилия и подпись сотрудника, принявшего предмет к

Хранению_____

Приложение № 5

Перечень платных услуг

- Услуги питания в номерах;
- Посещение тренажерного зала;
- Продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- Услуги такси;
- Фотосъемка в Отеле;
- Заказ цветов;
- Услуги консьержа
- Подземная парковка;
- Поднос багажа;
- Аренда дополнительной кровати;
- Аренда детской кроватки;
- Аренда топпера и наматрасника
- Стирка, глажка, химчистка одежды;
- Дополнительные постельные принадлежности (сверх предусмотренных требованиям к гостиницам 3*);
- Аренда дополнительных махровых изделий
- Телефонная связь (городская, междугородняя, международная);
- Ксерокопирование, печать, факсимильная отправка.
- Товары для животных
- Дезинсекция, дератизация

Приложение № 6

Регламент уборки номера

Уборка номера включает услуги:

1. Проветривание номера
2. Удаление мусора из мусорного ведра. Влажная уборка мусорного ведра.
3. Замена мешка для мусора в мусорном ведре.
4. Влажная уборка внешней поверхности мебели, телевизора, телевизионных панелей, телефонного аппарата.
5. Влажная уборка пятен на зеркалах
6. Влажная уборка подоконника, радиатора. Уборка пятен с внутренней стороны стекла окна.
7. Влажная уборка внешней поверхности кухонной мебели, варочной поверхности, микроволновой печи, экрана кухонной мебели.
8. Влажная уборка и полировка хромированных поверхностей и раковины в кухонной зоне
9. Мойка грязной посуды по средствам посудомоечной машины.
10. Влажная уборка унитаза, раковины, ванны, кафельной плитки, стеклянной перегородки, зеркала, полотенцесушителя и внешней поверхности стиральной машины в ванной комнате
11. Полировка хромированных поверхностей в ванной комнате
12. Сухая и влажная уборка пола в комнате и ванной комнате

При уборке номера с перестилом арендованного белья дополнительно оказываются услуги:

1. Замена использованного постельного белья на чистое.
2. Застил кровати с саше и декоративными подушками
3. Замена использованных полотенец на чистые

Дополнительная информация:

- ***При непредоставлении доступа в номер для проведения уборки в течение 2 (двух) и более раз, Гость предупрежден и согласен с проверкой состояния номера, проверка проводится вне зависимости от присутствия Гостя в Помещении. По итогам проверки Отель вправе составить соответствующий состоянию номера акт с возможностью применения штрафных санкций к Гостю согласно настоящим Правилам.***
- ***Уборка пола и мебели производится на свободных участках от вещей и предметов.***
- ***При нахождении в номере хрупких/легкоповреждаемых/ценных иных предметов, требующих специальных условий хранения, без специальной защитной упаковки/чехла и т.п., Отель вправе отказать в проведении уборки, либо провести ее в присутствии гостя,***
- ***Перестил кровати производится при отсутствии личных вещей гостя/арендатора на кровати.***
- ***Уборка номера с животным производится в присутствии хозяина или при отсутствии животного в номере (включая отсутствие животных на балконах/лоджиях).***
- ***При уборке номера используются профессиональные чистящие средства "GreenLab"***
- ***Вынос дополнительного мусора является платной услугой, при осуществление данной услуги плата может быть удержана из суммы/ залога/депозита.***
- ***Генеральная уборка номера является платной услугой***
- ***Прейскуранты на дополнительные услуги по уборке и выносу мусора находятся на стойке приема и размещения гостей***