

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| SOP название:<br><b>ПРОЖИВАНИЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ</b>                   | <b>Standard Operating Procedure</b> |
| Целевая Группа: <b>Reservations Department, Rooms Division</b>             | Дата выпуска: 20.01.2021            |
|  | Дата пересмотра: 25.06.2021         |
| Выпущен: <i>Управляющий отеля</i><br>Имя: <i>Лобашев Кирилл</i>            | Подпись:                            |
| Утверждено: <i>Генеральный Директор</i><br>Имя: <i>Сторожев Константин</i> | Подпись:                            |

|   |
|---|
| <b>Цель</b>   |
| <p>Установить общее понимание политики апарт отеля «VALO Hotel City» в отношении приема гостей с домашними животными, описать и объяснить процедуру размещения для служб бронирования, приема и размещения, хаускипинга, менеджеров отдела аренды, Guest relations и водителей.</p> <p>Обеспечить безопасное и комфортное проживание животных в отеле.</p> <p>Исключить опасность жизни и здоровью гостей отеля, сотрудников и порчи имущества во время проживания животных в отеле. А также зафиксировать тарифы для гостей с питомцами.</p> |

|   |
|---|
| <b>Общие положения</b>  |
| <b>Часть 1</b>  |
| <b>Общая информация</b>   |
| <p>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.</p>   |
| <b>Часть 2</b>  |
| <b>Правила проживания и условия бронирования.</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol> |

3. За размещение кошки или собаки взимается плата 10000 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.

### **Часть 3 Бронирование**

Гость во время бронирования номера получает памятку о правилах размещения и нахождения животного в отеле.

В номере допустимо размещение максимум двух животных. В случае размещения большего количества животных необходимо забронировать дополнительный номер.

Во время бронирования важно получить от гостя информацию о необходимых опциях для размещения (миски, подстилки, вода, пеленки для туалета) за дополнительную плату.

Всю полученную информацию отдел Бронирования заносит в трейсы для служб Reception, Guest Relations, Housekeeping.

### **Часть 4 Размещение**

Во время размещения служба Reception взимает плату за размещение животного транзакцией “Pets”, сумма зависит от продолжительности проживания.

Ресепшенист просит гостя поставить свою подпись на памятке с правилами проживания животных в отеле.

### **Часть 5 Обслуживание в номере**

Служба Housekeeping предоставляет за дополнительную плату в номер по запросу миску для кормления, подстилку, пеленки для туалета, дополнительную воду. 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. О результатах уведомляет службу Reception.

### **Часть 6 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.

## Приложения

1. Памятка
2. Перечень товаров для животных, предоставляемых за дополнительную плату



Apart hotel «VALO Hotel City» would like to welcome you and your pet. For the safety and comfort of all our guests, including those not traveling with four-legged friends we would kindly ask you to follow our Pet policies and guidelines.

Non-refundable pet fee of \_\_\_\_\_ Rub will be charged per room, per \_\_\_\_\_, over and above your room rate, unless otherwise agreed with hotel. This additional fee covers the additional time and effort for cleaning the room during and after your visit as some guests may suffer from allergies.

Two pets maximum per room. If you have more than two pets, it will be necessary to reserve an additional room(s).

Housekeeping service – the pet must be removed from the room prior to housekeeping service or other arrangements must be made with hotel reception.

Hotel staff will not enter your room for servicing if a pet is not crated. Please contact the front desk to arrange a suitable time for the housekeeping staff to service your room each day.

If your pet likes to sit on the couch, then put down a sheet or blanket for it to lie on. Our housekeeping can also provide you with blanket and sheets for your pet on request for additional payment.

Our housekeeping can provide you with pet bowl for your pet's food and mat to place it under the bowl for additional payment.

Pets are not allowed in the public areas of the hotel such as restaurant, SPA-center or lobby.

Pets must be always on a controllable leash or in a special carry bag when outside the guest room.

Please do not bathe your pet in guest room bathrooms during your visit.

Even dogs that are usually very quiet tend to bark in an unfamiliar environment.

Please quiet an excited pet as soon as possible. If your dog is troublesome to other guests (barking, aggression, etc), we will contact you for your immediate attention.

Keep your pet under your control and don't let them approach others without an invitation.

You are responsible for any property damage, cleaning costs, personal injury or noise disturbance caused by your pet. Should your pet cause any damage or have an accident in your guest room, please contact our reception staff immediately.

These guidelines exist to ensure safety and comfort for pets, guests traveling with them, and other guests - with or without pets and hotel staff.

Our Concierge desk will be pleased to offer more information on pet stores in the area and suggest the best options on where to walk your dog.



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.

**Товары для домашних животных, предоставляемые за дополнительную плату**

| Описание   | Фото   | 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)<br>При проживании более 7 дней цена указана за неделю.  |
| Коврик под миску (430x280 мм)                          |  | 70 руб. за все время проживания. (Аренда)<br>При проживании более 7 дней цена указана за неделю.  |
| Подстилка-плед, 100 x 70 см, флис                      |  | 330 руб. за все время проживания. (Аренда)<br>При проживании более 7 дней цена указана за неделю. |