Правила проживания

1. Общие положения

Правила устанавливают единый порядок проживания, пользования номером, обеспечения безопасности и рассмотрения обращений в отелях Апельсин. Они применяются вместе с подтверждением бронирования, договором или иной формой оформления проживания.

2. Бронирование, заселение и выезд

- Отели работают круглосуточно. Заселение производится после предъявления документа, предусмотренного законодательством Российской Федерации, и оформления сведений, необходимых для проживания и миграционного учета.
Сейчас во всех отелях сети «Апельсин» временно недоступна подача уведомлений для миграционного учёта — и в электронном виде, и на бумаге. Если вам требуется миграционный учёт, свяжитесь с выбранным отелем до бронирования и оплаты. Если номер уже забронирован, сообщите администратору номер брони, чтобы уточнить дальнейшие действия.

При прямом обращении с улицы, по телефону, в переписке и при обращении постоянного гостя оформляется «Договор оказания гостиничных услуг». При бронировании через сайт apelsinoteli.ru, юридическое лицо, агента или агрегатора на стойке оформляется и подписывается «Регистрационная карта гостя». Карта фиксирует сведения о проживающих и обязательство соблюдать Правила; она не заменяет условия ранее оформленного бронирования.

- Расчетный час: заезд с 14:00, выезд до 12:00 по местному времени, если условия тарифа или подтверждение бронирования не устанавливают иное. Ранний заезд, поздний выезд и продление предоставляются только при наличии возможности и после согласования цены до оказания услуги.
- Гость обязан вернуть ключ или карту доступа при выезде, оплатить согласованные услуги и сообщить администратору о выявленной неисправности либо угрозе безопасности. Стоимость проживания, предоплата, остаток к оплате и включённые услуги определяются подтверждением бронирования или подписанным договором. Цена каждой платной дополнительной услуги сообщается гостю до её оказания; услуга предоставляется после согласия гостя. Изменение срока проживания или состава услуг предварительно согласуется и оплачивается по подтверждённой цене.

3. Отмена бронирования и возврат предоплаты

По бронированию, обеспеченному предоплатой, отель ожидает гостя до 12:00 календарных суток, следующих за запланированными сутками заезда. При отмене до 00:00 суток заезда отель возвращает предоплату полностью. При отмене в течение суток заезда или незаезде отель возвращает предоплату за вычетом стоимости первых суток проживания. Если гость не заехал до 12:00 следующих суток, отель аннулирует бронирование и возвращает предоплату за вычетом стоимости первых и следующих суток проживания.

4. Проживание, посетители, дети и питание

- Тишина соблюдается с 23:00 до 07:00.

Посетители регистрируются у администратора и допускаются с 08:00 до 22:00. Ночевать могут только зарегистрированные лица, оплатившие размещение.

- Ребенок до 6 лет проживает бесплатно без отдельного спального места при допустимой вместимости номера. Дополнительное место и питание оплачиваются по цене конкретного тарифа или категории номера.
- В отеле на Проспекте Вернадского завтрак не предоставляется. В остальных отелях завтрак доступен по тарифу с завтраком либо при заказе у администратора при наличии возможности.

5. Животные

Размещение допускается только с собаками и только в отеле Митино по предварительному согласованию. Стоимость составляет 1 000 рублей за календарные сутки, возвратный депозит - 5 000 рублей. Собаку нельзя оставлять без присмотра, допускать в зоны питания и позволять ей создавать опасность или существенное неудобство другим гостям. В отеле «Апельсин» на Проспекте Вернадского размещение с собаками не допускается. Исключение — собаки-проводники, сопровождающие гостей с инвалидностью, при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки.

6. Правила пожарной безопасности и действия при угрозе

До размещения гость знакомится с планом эвакуации, расположением ближайшего выхода и правилами поведения при пожаре. Пути эвакуации, лестницы, двери, пожарные шкафы, огнетушители и извещатели должны оставаться свободными и доступными.

Запрещено блокировать или фиксировать открытыми противопожарные двери, отключать или закрывать датчики, вмешиваться в системы сигнализации и пожаротушения, хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и иные опасные вещества.

Запрещено пользоваться открытым огнем, свечами и пиротехникой, а также неисправными, самодельными или не предназначенными для номера нагревательными и электрическими приборами. Нельзя перегружать электросеть, оставлять включенный нагревательный прибор без присмотра или накрывать его.

При дыме, запахе гари, огне или сигнале пожарной автоматики гость немедленно сообщает администратору и звонит 112, указывает адрес отеля и место происшествия, предупреждает находящихся рядом людей и покидает здание по безопасному маршруту согласно плану эвакуации.

При эвакуации нельзя пользоваться лифтом, задерживаться для сбора вещей или возвращаться в здание до разрешения пожарных и иных ответственных служб. По возможности гость помогает детям и людям, которым требуется помощь, не подвергая опасности себя и других.

Гость выполняет законные указания персонала и экстренных служб. Отель вправе принять необходимые меры для эвакуации людей, сохранения жизни и здоровья и предотвращения ущерба.

7. Курение, порядок, имущество и ответственность

- Курение, вейпы, электронные сигареты и кальяны запрещены в номерах и общих помещениях. За нарушение предусмотрена договорная неустойка 5 000 рублей. Отдельный документально подтвержденный ущерб возмещается в части, не покрытой неустойкой за то же нарушение.
- Гость обязан бережно относиться к имуществу, соблюдать общественный порядок, не допускать угроз, насилия, оскорблений и иных действий, нарушающих права и безопасность других лиц. При угрозе жизни и здоровью персонал вызывает экстренные службы.
- Повреждение или утрата имущества фиксируются в «Акте о повреждении имущества» (Приложение № 2). Расчёт производится с учётом «Прейскуранта возмещения ущерба имуществу» (Приложение № 1). Гостю предоставляется возможность изложить замечания. При отказе от подписи отказ отмечается в акте; при наличии прилагаются фотографии и сведения свидетелей. Согласие с суммой и зачётом депозита фиксируется в акте либо в сохраняемой переписке; отдельное заявление не требуется. При споре материалы передаются уполномоченному представителю отеля для урегулирования.

8. Обращения, персональные данные и заключительные положения

Обращение или претензия передается администратору либо направляется по контактам выбранного отеля. Персональные данные обрабатываются для бронирования, заселения, исполнения договора, обязательного учета и защиты прав сторон. Отель отвечает за услуги и сохранность вещей в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1 к Правилам проживания — Прейскурант возмещения ущерба имуществу

Прейскурант единый для отелей сети Апельсин. Позиция применяется только при фактическом наличии соответствующего имущества в конкретном отеле. Суммы установлены за одну единицу имущества.

Первая сумма через дробь означает профессиональную чистку; вторая - замену при неустранимом загрязнении, порче или утрате. Если для позиции указана одна сумма, она применяется за утрату либо повреждение, не подлежащее восстановлению. Цены пересматриваются приказом управляющего при заметном изменении закупочных цен.

Имущество	Основание	Сумма, руб.
Подушка	Загрязнение или порча	1 000
Одеяло	Чистка / замена	1 500 / 5 000
Матрас	Чистка / замена	8 000 / 19 000
Простыня	Чистка / замена	500 / 2 000
Наволочка	Чистка / замена	500 / 1 000
Пододеяльник	Чистка / замена	1 000 / 3 000
Покрывало	Чистка / замена	2 500 / 5 000
Полотенце малое	Чистка / замена	500 / 1 000
Полотенце большое	Чистка / замена	1 000 / 2 000
Портьера	Чистка / замена	4 000 / 8 000
Тюль	Чистка / замена	1 000 / 5 000
Наматрасник	Чистка / замена	1 000 / 3 000
Стакан, чашка, блюдце	Бой	500
Зеркало	Бой	3 000
Люстра	Повреждение или поломка	10 000
Стол	Повреждение или поломка	5 000
Стул	Ремонт / замена	500 / 3 000
Комод	Ремонт / замена	1 000 / 8 000
Шкаф	Повреждение или поломка	16 000
Диван	Повреждение или поломка	25 000
Кровать	Повреждение или поломка	25 000
Тумбочка	Повреждение или поломка	5 000
Дверь	Повреждение или поломка	15 000
Ключ или карта номера	Утрата	1 000

Замок механический	Поломка	1 500
Замок электронный	Невосполнимый ущерб	18 000
Утюг	Поломка	8 000
Холодильник	Повреждение или поломка	18 000
Фен	Поломка	4 500
Чайник	Поломка	2 500
Раковина	Невосполнимый ущерб	19 000
Унитаз	Невосполнимый ущерб	10 000
Душевая кабина	Невосполнимый ущерб	25 000

Позиции вне перечня

По имуществу, отсутствующему в настоящем прейскуранте, гость возмещает документально подтвержденную стоимость ремонта либо замены, включая необходимые расходы на доставку, установку и работы подрядчика.

Аномальное загрязнение

Аномальное загрязнение номера или общих помещений, требующее дополнительной уборки и (или) специальной обработки, возмещается в размере фактической стоимости дополнительных работ и материалов, подтвержденной расчетом отеля или документами подрядчика.

Приложение № 2 к Правилам проживания — Акт о повреждении имущества

№ _____ «___» _____ 20__ г. Время _____ Отель _____

Администратор _____ и гость _____ составили настоящий акт о следующем повреждении (утрате) имущества:

№	Имущество и инвентарный номер	Характер повреждения или утраты	Количество
1			
2			
3			
4			

Обстоятельства обнаружения и объяснения гостя: _____
_____
_____

Фото или видеоматериалы: □ приложены □ отсутствуют. Свидетели: _____

Сумма к возмещению определяется по действующему Прейскуранту ущерба либо, если позиция в нем отсутствует, по документально подтвержденной стоимости ремонта или замены. Решение о взыскании, зачете депозита, скидке или отказе от требования принимает только уполномоченное отелем лицо.

С актом ознакомлен(а): □ согласен(на) □ не согласен(на) □ от подписи отказался(ась).

Подпись гостя _____ /_____/ Подпись администратора _____ /_____/

Представитель отеля при наличии полномочий _____ /_____/ Примечание _____