



2026 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «МТЛ-Отель» Отель «ХолидейХолл Самара».

Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации").

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле " ХолидейХолл Самара".

1.Отель предназначен 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. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;

- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на *внеочередное обслуживание* на предприятиях бытового обслуживания.
- Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

3.Режим работы Отеля “ХолидейХолл Самара” - круглосуточный.

4.Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- паспорт 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 признанный 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 4 настоящих Правил, заселение в

средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования исполнителем многофункционального сервиса обмена информацией заселение гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии предоставления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации осуществляется на основании свидетельства о рождении (для лиц до 14 лет) или паспорта (для лиц старше 14 лет), документов, удостоверяющих личность сопровождающих их родителей (законных представителей) или иных лиц, а также письменного согласия указанных родителей (законных представителей). При использовании исполнителем многофункционального сервиса обмена информацией заселение может осуществляться дистанционно при условии представления сведений об указанных документах и согласии законных представителей посредством данного сервиса.

Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Отель освобождается от ответственности за нахождение в номере гостя незарегистрированных посетителей.

Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

5. Плата за проживание и услуги в Отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно

утвержденному Администрацией Отеля прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в Отель производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Фискальный чек выдается сразу после внесения денежных средств гостем; окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя. Фактом, подтверждающим оказание услуг Гостю со стороны Отеля, является момент передачи ключей от номера Гостю или лицу его сопровождающему.

5.1. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

5.2. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

Цена номера (места в номере) устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

5.3. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные

данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

6.Выезд с территории Отеля возможен только после оплаты всех услуг Отеля.

7.Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 22:00 до 08:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном утвержденным прейскурантом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

8.Время заезда с 15-00. Время выезда до 12-00.

9.Заселение. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. При проживании в период от расчетного до расчетного часа взимается плата в размере 100% стоимости проживания за 1 сутки.

Размещение Гостя до расчетного часа – это возможность предоставить дополнительную услугу до момента начала расчетного часа, когда гость имеет право использовать услугу в полном объеме. При размещении до расчетного часа взимается дополнительно оплата не более 50% от стоимости 1 суток проживания.

Заселение в номер до 06-00 оплачивается дополнительно в размере полной стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории.

Заселение в номер после 06-00 до 15-00 оплачивается дополнительно в размере половины стоимости суток проживания в номере подтвержденной категории. При раннем заселении после 06-00 и оплате стоимости раннего заезда завтрак в день заезда в стоимость не входит.

10.Позднее выселение. Выселение из номера после 12-00 и до 18-00 оплачивается дополнительно в размере половины стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории. Выселение из номера после 18-00 оплачивается дополнительно в размере полной стоимости 1 суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории.

11. **Бронирование** считается действительным с момента получения потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле.

12. **Отмена бронирования.** Во избежание удержания штрафа в размере стоимости 1 суток проживания в номере подтвержденной категории необходимо сообщить об отмене бронирования до дня заезда. Отмена бронирования для групп осуществляется согласно правилам отмены бронирования, указанным в Договоре на групповое размещение.

13. **Незаезд (no-show).** В случае незаезда, без предварительного уведомления, Отель оставляет за собой право удержать штраф, равный полной стоимости 1 суток проживания в номере подтвержденной категории. Штраф за незаезд для групп осуществляется согласно правилам, указанным в Договоре на групповое размещение.

14. 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.

15. В случае размещения трех и более гостей в одном номере взимается дополнительная плата за проживание каждого гостя, начиная с 3-го, в размере 1500 Р/сутки.

16. Смена постельного белья производится один раз в два дня. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно. Жилая уборка номера производится ежедневно до 18-00 (местное время отеля). По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка номера.

17. ОТЕЛЬ не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

18. В целях обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, проживающие и их гости обязаны:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный в Отеле "ХолидейХолл Самара" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности:

В отеле запрещено разведение открытого огня, использование пиротехнических изделий, курение, в том числе электронных сигарет и их аналогов. Площадка для курения расположена на улице при выходе из отеля направо и обозначена соответствующим знаком.

- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги;
- в случае заказа еды на вынос из сторонних заведений получать доставку на стойке регистрации, доставка непосредственно в номер запрещена;
- соблюдать тишину в ночное время с 22-00 до 08-00 следующего дня в будние дни и с 22-00 до 10-00 следующего дня в выходные и праздничные дни в зимний период, с 23-00 до 08-00 в будние дни и с 23-00 до 10-00 в выходные и праздничные дни в летний период (с 1 июня по 31 августа);
- соблюдать Правила посещения СПА-центра;
- в полной мере соблюдать положения настоящих правил.

ОТЕЛЬ вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей ОТЕЛЯ.

Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время, осуществляется сотрудниками службы безопасности Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы безопасности Отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

В отеле предусмотрено 5 эвакуационных выходов с каждого этажа, обозначенных указателями. На каждом этаже и в каждом номере размещены планы эвакуации, отображающие порядок и пути эвакуации.

В случае пожара:

-Будет приведена в действие система речевого оповещения. Вы услышите фразу следующего содержания: «Уважаемые гости! По техническим причинам просим Вас покинуть гостиницу. Не пользуйтесь лифтами. Следуйте планам эвакуации, расположенным на каждом этаже. Сохраняйте спокойствие»;

-Покиньте Ваш номер;

-Запрещено пользоваться лифтами;

-Оставайтесь в Вашем номере, если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя. Закрытая дверь в номере имеет предел огнестойкости 30 минут. Это защитит Вас от дыма и огня до прибытия пожарной команды;

-Сообщите по телефону сотрудникам отеля (внутренний номер 106,107,255) о своём местонахождении;

-Место сбора гостей и сотрудников отеля при эвакуации находится на площадке 150м направо от центрального выхода.

19.Правила проживания с животными. В Отеле разрешено проживание с ухоженными, здоровыми домашними животными (кошки и собаки) весом не более 10 кг. Проживание с животными, не подходящими под вышеуказанные требования (к примеру, птицы, рептилии, животные свыше 10 кг и прочее), подлежит согласованию с Руководством Отеля. Отель оставляет за собой право определять, является ли допустимым проживание данной породы домашнего животного в

номере Отеля в каждом конкретном случае. Стоимость проживания питомца в гостиничном номере составляет 5 000 рублей для животных с массой менее 10 кг. и 7 000 рублей для животных с массой более 10 кг.

При заселении необходимо предоставить ветеринарный паспорт.

Гость берет на себя обязательство соблюдать санитарно-гигиенические условия в номере и на территории Отеля. Собаки на территории Отеля должны быть на поводке и в наморднике (кошки на поводке или в переноске) и обязательно сопровождаться владельцем домашнего животного. Животное может находиться без поводка и намордника только в пределах номера, в котором проживает гость. Допускается нахождение декоративных (мелких) пород собак на поводке или на руках Владельца. Посещение ресторанов и мест общественного пользования с домашними животными запрещено.

Для безопасности и комфорта Вашего питомца уборка номеров будет происходить, если:

а) Вашего питомца нет в номере;

б) Вы находитесь в номере, и Ваш питомец находится на поводке и в наморднике или в переноске. Повесьте табличку на внешней стороне двери Вашего номера, когда Ваш питомец находится внутри. Если Вы хотите, чтобы Ваш номер убрали, позвоните в Службу Приема и Размещения или воспользуйтесь онлайн-сервисом заказа услуг.

В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, Владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории отеля;

Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг гостю, проживающему с домашними животным, в случае нарушения правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения

домашнего животного (к примеру, чрезмерный лай, мочеиспускание в общественных местах и прочее).

Владелец несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца животного. В день выписки из Отеля гость должен за час уведомить Службу Приема и Размещения о времени своего выезда в целях оценки возможных убытков.

20. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- употреблять еду и напитки-распивать спиртные напитки в общественных зонах Отеля «ХолидейХолл Самара», если напитки не были приобретены в ресторанах и барах Отеля и без согласования с администрацией Отеля.
- самостоятельно перемещать мебель, растения и прочие предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах Отеля;
- курить в номерах и общественных зонах Отеля «ХолидейХолл Самара», в том числе электронные сигареты;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);

- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторане, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, халатах, босиком;
- находиться в ресторанах и баре отеля, в том числе во время посещения завтрака, в халатах.
- В случае отказа от соблюдения дресс-кода отель вправе отказать в обслуживании.

21.Номера и общественные зоны Отеля согласно федеральному закону РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» N 15- ФЗ от 23 февраля 2013 года с 1 июня 2014 года объявляются строго некурящими. Гостям и посетителям Отеля на территории Отеля запрещается поджигать, курить сигары, трубки, сигареты, сигариллы, папиросы и т.п.

Гость, нарушивший требования Федерального закона и настоящих Правил, в части употребления табака и других средств для вдыхания дыма, обязан уплатить компенсацию в размере 10 000 рублей в кассу Отеля, за ликвидацию последствий употребления табака и приведение помещений Отеля в первоначальное состояние.

22.Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация обязуется хранить найденные вещи 1 год с момента их обнаружения.

23.Администрация несет ответственность за сданные Гостем в сейф на рецепции ценные вещи.

24.Книга отзывов и предложений находится в свободном доступе на стойке приема и размещения Отеля.

25.Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем

настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.

26.ОТЕЛЬ вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг ОТЕЛЯ, причинения гостем материального ущерба ОТЕЛЮ. Также ОТЕЛЬ вправе отказать гостю в предоставлении любых услуг в случае нарушения гостем Правил предоставления гостиничных услуг в ОТЕЛЕ.

27.При отсутствии гостя по месту проживания более 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация ОТЕЛЯ вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе гостиничного хозяйства. Проживающий обязан оплатить половину стоимости номера по его возвращению за вещами.

28.В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

29.В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация ОТЕЛЯ и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.