ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

Правила проживания в «Матрешка отель»

1. Общие положения

1.1 «Матрешка отель» - оказывает услуги размещения в гостинице, находящейся по адресу: г. Самара, ул. Енисейская, д. 62а. Телефон: (846)933-30-63 (далее – Отель).

1.2 Часы работы всех его служб, а также расчетный час указаны в соответствии с местным временем. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.3 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее – Правила № 1912) и Законом РФ «О защите прав потребителей». Термины, используемые в настоящих Правилах, применяются в значении, указанном в разделе I Правил № 1912.

1.4 Отель включен в реестр классифицированных средств размещения, уникальный номер реестровой записи: С632024003803 (ссылка в сети «Интернет»: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/2ccfef3b-c607-11ef-92da-ab54b9a947c5/about-resort).

Отелю присвоена категория «Три звезды» в соответствии с Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Категория присвоена на основании Свидетельства о классификации №63/АА-167-2021/140-2024 от «01» апреля 2024 г., выданного Союзом «Торгово-промышленная палата Самарской области».

С информацией о площади номеров можно ознакомиться в службе размещения и на официальном сайте по адресу: https://matreshka-hotel.ru/.

1.5 Цена размещения устанавливается одинаковой для всех потребителей. Исключением являются случаи проведения специальных акций, установленных администрацией Отеля, а также льготы, предусмотренные законодательством РФ. С информацией о цене размещения можно ознакомиться в службе размещения и на официальном сайте по адресу: https://matreshka-hotel.ru/.

2. Порядок бронирования

2.1 Бронирование номеров осуществляется по заявкам, подаваемым по электронной почте, указанной на официальном сайте Отеля по адресу: https://matreshka-hotel.ru/, через Интернет на официальном сайте Отеля по адресу: https://matreshka-hotel.ru/, либо по номеру телефона (846)933-30-63.

2.2 При бронировании необходимо сообщить свое имя, желаемую категорию номера, контактные данные (телефон, адрес электронной почты), дату прибытия и выезда, ориентировочное время прибытия и выезда, а также способ оплаты.

2.3 Бронирование осуществляется при наличии свободных мест и подтверждается исполнителем направлением потребителю (заказчику) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике, информацию о заказанном номере и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице.

3. Расчетный час, заезд и выезд

3.1 Расчетный час в отеле 12.00. Заезд осуществляется с 14.00.

3.2 При проживании менее суток (24 часа), плата взимается за полные сутки, почасовая оплата отсутствует.

3.3 Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга, но не более чем за сутки.

3.4 При размещении потребителя с 0.00 до 14.00 плата за проживание взимается в размере 50% стоимости одних суток от забронированного номера.

3.5 При желании Гостя продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа. При задержке выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
с 12.00 до 18.00 – почасовая оплата
с 18.00 до 0.00 – за половину суток
от 0.00 – за полные сутки.

4. Заселение и регистрация

4.1 Заселение в Отель осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством РФ (паспорт гражданина РФ, загранпаспорт, водительское удостоверение, паспорт иностранного гражданина и др.).
4.2 Ребенку в возрасте до 18 лет не предоставляется размещение без присутствия родителей или без сопровождения. Размещение детей до 5 лет бесплатно без предоставления спального места не зависимо от категории номера. Дети до 14 лет заселяются при предъявлении свидетельства о рождении, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18 лет, и согласия на размещение от законных представителей.
4.3 При заселении в двухместный номер либо подселении, каждый Гость должен предоставить документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством РФ.
4.4 По прибытии, Гость заполняет согласие на обработку персональных данных.
4.5 «Матрешка отель» во исполнение Федерального закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», производит оформление и направляет уведомление в Федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Данная услуга предоставляется бесплатно. Обращаем Ваше внимание на то, что Отель вправе отказать в размещении Гостей при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, а также в том случае, если документы просрочены в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

5. Порядок оплаты и расчетов

5.1 Размещение в «Матрешка отель» осуществляется по факту 100% (сто процентной) оплаты: наличной, безналичной, по банковской карте.
5.2 Оплата совершается согласно утвержденному Прейскуранту цен за услуги, размещенному в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и на официальном сайте Отеля по адресу: https://matreshka-hotel.ru/.
5.3 Гость несет ответственность за оплату выставленного Отелем счета, и если лицо или организация, указанные в качестве плательщика, не произведут оплату, то Гость несет ответственность наравне с этим лицом/организацией.
5.4 Отель вправе потребовать соблюдения дополнительных требований в отношении бронирования, в частности, внесения предварительной оплаты за бронируемые номера, которая при заселении засчитывается в стоимость проживания.
5.5 Услуги Отелем оказываются только после получения 100% (ста процентов) оплаты услуг, определенных сторонами в заявке. Осуществляя конклюдентные действия по оплате услуг Отеля, потребитель дает свое полное, безотзывное согласие на 100% (ста процентную) предварительную оплату услуг.
5.6 В отсутствие предварительной оплаты гостиничные услуги не оказываются, номер подлежит сдаче. Ответственность за сохранность вещей Гостя Отель не несет.
5.7 Отчетные документы за проживание предоставляются потребителю при предъявлении доверенности на имя потребителя от заказчика (организации-плательщика) на получение документов с реквизитами организации, и указанными фамилиями (если гостей несколько). В случае не предоставления доверенности и реквизитов организации при заезде, проживание потребителя оформляется как проживание физического лица, как юридического - после предоставления необходимых документов.

6. Права и обязанности

Гость обязан:

- Соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила.
- Соблюдать тишину в целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 22:00 до 08:00 (в летний период – с 23:00 до 08:00) запрещается громко включать аудио и видеотехнику, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим гостям Отеля)
- Не оставлять в номере посторонних лиц и не передавать ключ третьим лицам.
- Не использовать в номере электроприборы, не входящие в комплектацию номера.
- Возместить реальный ущерб имуществу Отеля в случае его порчи.

Гость имеет право:

- Приглашать посетителей на территорию Отеля с 8.00 до 23.00. После 23.00 посетитель обязан покинуть Отель или пройти процедуру регистрации и оплатить проживание в данном номере на стойке Отеля, с согласия уже проживающего Гостя, либо зарегистрироваться и оплатить отдельный номер. Посетители несут полную ответственность за свои действия.
- Получить без дополнительной платы услуги:

- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- пользование тонометром
- доставка в номер корреспонденции по ее получении
- побудка к определенному времени
- хранение багажа
- предоставление утюга и гладильной доски (комната для глажения)
- мелкий ремонт одежды (пришивание 1-2 пуговицы, зашивание небольших повреждений ручным способом)
- автомат для чистки обуви
- хранение ценностей в сейфе администрации
- вызов такси
- завтрак для проживающих в гостинице (7.00-10.00)

- Получить за дополнительную плату услуги:

- стирка и глаженье в течении суток (по прейскуранту)
- услуги химчистки
- возможность выбора любого варианта питания (двухразовое, трехразовое)
- рум-сервис в часы завтрака

Отель обязан:

Обеспечить круглосуточное обслуживание гостей

Предоставить бесплатные услуги согласно перечню (п.6 настоящих Правил)

Обеспечить сохранность вещей гостя в соответствии с законодательством РФ

Отель имеет право:

Отказать в заключении договора/бронировании номера при отсутствии свободных номеров

Отказать гостю в дальнейшем проживании при грубом нарушении настоящих Правил, при условии полного возмещения убытков

7. Иные условия и услуги

7.1 Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать закрытой дверь в номер, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать малознакомых людей, не передавать ключ от номера третьим лицам.

7.2 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей Гостя, если Гость незамедлительно не поставит в известность об их утрате

администрацию Отеля. Отель в любом случае не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя, если они не были приняты Отелем на хранение, либо не были помещены Гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф. Отель не несет ответственность за несохранность содержимого сейфа, если по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.3 При отсутствии Гостя в Отеле более суток (или по истечении 6 часов после наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и произвести опись имущества, находящегося в номере, после чего производится оформление выезда (в программе Отеля). Описанные вещи Гостя хранятся до момента востребования в административно-хозяйственном отделе Отеля, в течение одного года.

7.4 Забытые, потерянные, оставленные вещи хранятся в административно-хозяйственном отделе Отеля, пока они не будут востребованы владельцем, но не более одного года. Расходы по отправке и доставке таких вещей несет владелец. По истечении указанного срока, не востребованные вещи подлежат утилизации (уничтожению) комиссией, созданной администрацией Отеля, с составлением соответствующего Акта об утилизации.

7.5 Смена белья производиться согласно требованиям к категории 3 звезды к смене и стирке белья: 1 раз в 3 дня – для Гостей, проживающих по гостиничным услугам. Смена полотенец ежедневно. Выкладка одноразовой продукции индивидуального пользования производится ежедневно.

7.6 Услуга размещения Гостей с животными не предоставляется.

7.7 Курение в номерах запрещено. За курение в номере Гость обязан возместить ущерб в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за устранение последствий курения: чистка мебели и всего текстиля. Кроме того, Отель оставляет за собой право выселить Гостя из Отеля.

7.8 Уборка номера осуществляется один раз в сутки. Уборка не может быть произведена, если на двери номера располагается табличка «Не беспокоить».

7.9 Перечень оказываемых услуг, прейскуранты, жалобную книгу, сведения о форме и порядке оплаты услуг, а также другую информацию Гости могут получить в службе размещения (тел. 50-02), а также на официальном сайте Отеля по адресу: https://matreshka-hotel.ru/.

7.10 В случае нарушения правил проживания, администрация Отеля вправе отказать Гостю в дальнейшем проживании. При этом Отель обязан полностью возместить потребителю убытки.

7.11 При желании оставить транспортное средство на охраняемой парковке Отеля, при поселении в Отель, Гостю необходимо заполнить бланк информации об автомобиле, с указанием марки, гос.номера и номера контактного телефона, для выдачи талона на парковку.

7.12 Пребывание Гостей на территории Отеля является их добровольным волеизъявлением, право Гостя в любое время покидать территорию Отеля осуществляется Гостем под свою полную ответственность и не может быть ограничено. Отель не несет ответственность за жизнь и здоровье Гостей в период их нахождения за пределами Отеля, в том числе, но не ограничиваясь, за травмы, полученные во время пребывания за пределами Отеля, за иные негативные последствия в связи с участием в конфликтных ситуациях, хулиганских действиях и прочее.

7.13 Потребитель вправе в любое время отказаться от услуг исполнителя, письменно уведомив об этом службу размещения Отеля, при условии оплаты Отелю фактически понесенных им на дату отказа расходов. Возврат уплаченных потребителем (заказчиком) денежных средств в случаях частичного оказания/неоказания гостиничных услуг производится за вычетом стоимости понесенных на дату получения письменного отказа расходов Отеля, связанных с исполнением обязательств по оказанию гостиничных услуг, на основании письменного заявления потребителя или заказчика и документов, подтверждающих оплату потребителем или заказчиком услуг Отеля.

7.14 Утвержденные Правила проживания представлены в службе размещения, а также на официальном сайте Отеля.