

Директор



Утверждаю

ООО «КОТОРОСЛЬ +»

Слепухин М.Г.

05.07.2021г.

ПРАВИЛА проживания в гостинице «Которосль»

**Настоящие правила разработаны в соответствии с правилами
предоставления гостиничных услуг в РФ
/утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853/**

Режим работы гостиницы «Которосль» – круглосуточный.

1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Бронирование номеров осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (телефон, письмо, факс, e-mail).

При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация, в том числе (название Гостиницы, место ее расположения, наличие номеров на даты заезда, категория номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа), условия оплаты.

Бронирование номера возможно по одному из двух вариантов:

- Бронирование с оплатой при заселении в гостинице.

Если Гость выбирает данный способ оплаты, бронирование сохраняется до 18.00 ч. местного времени дня заезда, если Гость не предупредил Гостиницу о более позднем заезде. В случае заезда Гостя после аннуляции брони, его размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

- Бронирование, гарантированное предоплатой.

В случае гарантированного предоплатой бронирования при опоздании Гостя к согласованному времени, номер сохраняется за ним до расчетного часа следующих суток.

Гость в любое время до даты заезда может отказаться от бронирования номеров, сообщив об этом Гостинице любым, удобным для него способом (телефон, письмо, факс, e-mail).

В случае отмены гостем бронирования гостиничного номера менее чем за одни сутки до планируемой даты заселения, с Гостя из предварительно внесенных им в оплату проживания денежных средств удерживается

стоимость одних суток проживания в этом номере за фактический простой номера.

При бронировании, заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администратором Гостиницы. При этом при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

2. УСЛУГИ и СЕРВИС

Гостиница «Которосль» оказывает Гостям комплекс услуг по временному размещению в специально оборудованных для временного проживания помещениях Гостиницы – номерах, а так же ряд сопутствующих услуг.

Гостиница «Которосль» предлагает своим гостям 175 номеров различных категорий, включая одноместные, двухместные номера эконом-класса. одноместные и двухместные стандартные номера, номера комфорт, комфорт бизнес, студии, люксы. VIP апартаменты. Люкс Президентский.

Услуги, входящие в стоимость номера:

- Завтрак включен в проживание.
- В каждом номере - удобная мебель, телефонная связь, кабельное ТВ, санузел с душем или ванной, оснащенный комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей;
- Wi-Fi Интернет;
- Уборка в номерах – ежедневно;
- Смена постельного белья не реже 1 раз в три дня. Возможна досрочная замена белья за дополнительную плату;
- Временное хранение багажа в камере хранения при заезде и выезде;
- Регистрация пребывания в гостинице граждан в соответствии с законодательством РФ;
- Предоставление справочной информации по городу.

Дополнительные платные услуги

- Предоставление услуг питания /кроме завтраков - включены в стоимость номера / в ресторане Которосль;
- Охраняемая парковка;
- Сейф в службе приема;
- Возможность поселения с животными в стандартных номерах за дополнительную плату, а также при заключении договора с гостиницей о полной ответственности за домашнее животное, при предоставлении паспорта животного со всеми отметками из ветеринарной клиники;
- Услуги бизнес-центра (международная/междугородная телефонная и факсимильная связь, ксерокс, сканер, Интернет 24 часа, e-mail)
- Круглосуточная прачечная самообслуживания.
- Сауна
- Бильярд
- Теннис

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ и ОПЛАТА УСЛУГ

Оформление проживания Гостей, прибывающих и убывающих из Гостиницы, осуществляется круглосуточно.

Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

Номер в Гостинице предоставляется гостям – российским гражданам - при предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, иностранным гражданам – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

Гость (граждане РФ) подписывают регистрационную карту (Анкету).

При оформлении проживания Гостиница выдает Гостю документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать наименование исполнителя, фамилию, имя, отчество Гостя, сведения о предоставляемом номере, цену номера (информационный счет), а так же чек ККМ или чек-подтверждение оплаты по кредитной карте при осуществлении наличных расчетов.

Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

Не могут быть заселены совершеннолетние Гости, не имеющим при себе документа, удостоверяющего личность.

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

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 согласия законных представителей (одного из них).

Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом и в соответствии с действующим на момент бронирования или заселения прейскурантом.

Для всех Гостей устанавливается Единый час заезда, Единый расчетный час и Единый час выезда. Единый час заезда устанавливается на 14.00 по

местному времени, Единый расчетный час и Единый час выезда устанавливаются на 12.00 по местному времени. Сутки проживания исчисляются с 14.00 дня заезда до 12.00 дня выезда.

При проживании от 06.00 до 24.00 часов плата взимается за сутки не зависимо от времени заезда и времени выезда.

Заселение Гостей в номер до Единого часа заезда осуществляется на следующих условиях:

- при наличии свободных номеров в день заезда при заселении с 00.00 до 06.00 взимается плата за услугу «раннее заселение» в размере 50% стоимости одних суток проживания, в стоимость включен завтрак;

- при наличии свободных номеров в день заезда при заселении с 06.00 до 12.00 плата не взимается.

- гарантированный ранний заезд возможен при условии оплаты услуги «бронирование раннего заезда» в соответствии с действующим прейскурантом.

В случае задержки выезда клиента плата за проживание взимается в соответствии с действующим прейскурантом:

- не более 6 часов /до 18.00/ - 25% от стоимости номера

- от 6 до 12 часов /до 24.00/ - 50% от стоимости номера

- от 12 до 24 часов – полные сутки

При проживании не более суток /24 часов/ плата взимается за сутки.

Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

В соответствии с действующим законодательством РФ Гость может произвести оплату за оказанные услуги в полном объеме после истечения срока пребывания в момент выезда из Гостиницы. С согласия Гостя услуги могут быть оплачены им при заключении договора в полном объеме или путем внесения аванса.

Мы принимаем оплату в наличной и безналичной форме, а так же кредитные карты: Visa, MasterCard.

4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Которосль»

Гостиница обеспечивает возможность проживания Гостя в период подтвержденного бронирования. После окончания подтвержденного периода бронирования по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящая информация в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение приглашенных гостей лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов по местному времени. При этом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в холле Гостиницы. При несоблюдении настоящих правил,

пребывание в Гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 00:00 до 06:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в Гостинице «Которосль» прейскуранту.

Ключ от номера Гостю выдается администратором Гостиницы после оформления всех необходимых документов.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

В любое время суток следует не беспокоить других Гостей, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

В период с 23.00 до 8.00 следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.

Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией Гостиницы.

Не допускается выносить из номера принадлежащее Гостинице имущество.

В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы, виновный обязан возместить ущерб согласно действующему прейскуранту порчи имущества гостиницы.

В целях обеспечения безопасности Гостей, в общественных помещениях Гостиницы установлены системы видеонаблюдения.

В номерах и холлах Гостиницы курение запрещено.

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- Не оставляйте в номере ценные вещи. Их можно сдать на хранение администратору;
- Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий без согласования с администрацией;
- С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в гостинице запрещается;
- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ и/или карту гостя;
- Хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить

- БеспокоитьGuestов других номеров;
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере.
- Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу, иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ

Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их дальнейшее предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница в полной мере несет ответственность за соблюдение законодательства РФ в области предоставления гостиничных услуг.

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённые Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 (действующие); сведения об исполнителе и номера его контактного телефона; перечень услуг, входящих в цену номера; перечень и цену

дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; порядок проживания в гостинице «Которосль» сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.; сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации,

Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов

Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.

Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно действующему законодательству РФ, а так же установленному порядку в Гостинице «Которосль».

Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг нормам СЭС, другим нормативным актам.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания

Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в следующих случаях:

- нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами,
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги,
- проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц,
- пребыванию в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях гостиницы, создание гостям помех для отдыха.

В случае грубого нарушения Правил проживания и/или требований безопасности, Гостиница имеет право прекратить договор в одностороннем порядке, о чем администрация Гостиницы составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги, потребленные Гостем к моменту прекращения договора, не производится. Так же Гостиница вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим Гостям и Гостинице.

Книга отзывов и предложений хранится у дежурного администратора и выдается по просьбе проживающих. Претензии проживающих рассматриваются администрацией в течении 24 часов.