

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле _____ (ИП Марченко ВН) (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим российским законодательством, регламентирующим оказание услуг, в том числе Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и регулируют отношения между гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и/или использующими услуги отеля «_____» (ИП Марченко ВН).

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина:

1.2.1. Общество/организация ИП Марченко ВН, юридическое лицо, оказывающее гостиничные услуги;

1.2.2. Отель, расположенный по адресу: Россия, г. Краснодар, ул. _____, включая территорию, корпус, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование;

1.2.3. Гость - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Отелем;

1.2.4. Бронирование - удержание за гостем определенного гостиничного номера на определенные даты;

1.2.5. Аннуляция - отмена забронированной услуги (гостиничного номера);

1.2.6. Незаезд - фактическое неприбытие гостя в Отель в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе;

1.2.7. Дополнительные услуги - услуги, предоставляемые Отелем сверх услуг, предусмотренных «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085.

1.2.8. СРИБ – Служба размещения и бронирования Отеля

1.3. Настоящие Правила являются публичными для всех физических и юридических лиц, и служат для ознакомления и безоговорочного согласия гостей с условиями проживания в Отеле. Если гость не ознакомлен с настоящими Правилами, он не освобождается от ответственности, вытекающей из настоящих Правил.

1.4. Отель «_____» предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией Отеля.

1.5. Расчетный час - 12:00 часов по местному времени. Заселение гостей производится с 12:00 часов по местному времени. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.6. Режим работы Отеля «_____» - круглосуточный.

1.7. ИП Марченко ВН действует на основании Свидетельства о государственной регистрации №000826646, выданной 22.05.2001г .

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ.

2.1. Поселение граждан в Отель осуществляется по предъявлении документа удостоверяющего личность.

2.1.1. Для граждан РФ: В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.

2.1.2. Для иностранных граждан: В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» по прибытии иностранного гражданина в гостиницу или в иную организацию, оказывающую гостиничные услуги, администрация соответствующей организации или учреждения обязана в течение одних суток уведомить территориальный орган ФМС о прибытии иностранного гражданина в место прибытия путем направления (передачи) уведомления о прибытии для его постановки на учет по месту пребывания. Для заполнения уведомления о прибытии иностранный гражданин обязан предоставить сотрудникам СРиБ Отеля для копирования полный пакет документов, необходимый для осуществления регистрации.

2.1.3. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.2. Гость подписывает анкету (Форма №5), чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие на обработку персональных данных, согласие с правилами проживания и оплаты услуг в Отеле, а также правилами пожарной безопасности. При согласии гостя с действующими правилами Отеля «_____» и оформлении проживания - договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2.3. Ответственным за оформление гостей, размещающихся в Отеле, является администратор СРиБ. При отсутствии соответствующих документов у гостя Отель вправе отказать в поселении.

2.4. При осуществлении расчетов с гостем администратор СРиБ Отеля выдает гостю кассовый чек и счет, который содержит: наименование Отеля, сведения о государственной регистрации, сведения о госте, сведения о предоставляемом номере, цену номера, период проживания в Отеле.

2.5. Для проживающих гостей вход в номерной фонд Отеля осуществляется посредством электронной карты или ключа.

2.6. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за СРИБ Отеля.

2.7. Общее количество проживающих гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 5 лет.

2.8. По просьбе проживающих гостей, с согласия администрации Отеля, допускается нахождение посторонних лиц в гостиничном номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору СРИБ документ удостоверяющий личность в соответствии с п.2.1. настоящих Правил. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в Отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного прейскуранта.

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

3.1. Администрация Отеля имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест СРИБ Отеля принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц посредством почтовой (milan_krd@mail.ru) , через официальный сайт <http://hotel-marton.ru> , телефонной (8 800 777 21 55) и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

3.2. Бронирование гостиничных номеров осуществляется бесплатно.

3.3. Аннуляция (отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле) осуществляется гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

3.4. Отель применяет следующие виды бронирования:

3.4.1. Гарантированное бронирование. Гарантией предоставления услуг проживания в Отеле является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата гостем забронированных услуг. Гарантированная бронь закрепляется за гостем до 07:00 часов утра дня, следующего за днем запланированного заезда. Если бронь гарантирована, но гость по каким-либо причинам не заезжает и не уведомляет об этом СРИБ Отеля, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания в забронированном номере, а бронирование аннулируется.

3.4.2. Негарантированное бронирование. В случае негарантированного бронирования Отель оставляет за собой право снять бронь после 18:00 часов дня предполагаемого заезда. По согласованию со СРИБ Отеля гостю может быть предоставлен поздний заезд, в этом случае взимается оплата как за полные сутки проживания.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.

4.1. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Отеля прейскуранта.

- 4.2. Поселение гостей в Отель осуществляется только при наличии предварительной оплаты.
- 4.3. Расчет за проживание производится в рублях.
- 4.4. Оплата может быть произведена любым из перечисленных ниже способов: путем внесения наличных денежных средств в кассу Отеля, платежной банковской картой (в том числе международными картами) или безналичным путем на расчетный счет Отеля.
- 4.5. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.
- 4.6. Гость, проживающий в Отеле, подчиняется правилам расчетного часа.
- 4.6.1. О любой задержке выезда после расчетного часа гостю необходимо своевременно, но не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа, проинформировать СРИБ. В случае 100% бронирования номеров соответствующей категории, Отель имеет право отказать гостю в возможности задержки выезда. Гость в таком случае обязан покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.
- 4.6.2. В случае задержки выезда после расчетного часа взимается дополнительная плата за проживание:
- 4.6.2.1. с 12:00 до 16:00 начисляется почасовая оплата;
- 4.6.2.2. с 16:00 до 19:00 начисляется 0,5 тарифа проживания;
- 4.6.2.3. с 19:00 начисляется полный тариф за сутки.
- 4.6.3. Негарантированный ранний заезд возможен только при наличии свободных номеров.
- 4.6.4. В случае заселения до расчетного часа с 00.00 до 12.00 (ранее бронирование) осуществляется только при наличии свободных номеров, и за дополнительную плату. Согласно Постановлению от 9.10.2015 № 1085 п. 29 при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до 12 часов 00 минут плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 4.7. Гость имеет право на бесплатное размещение не более одного ребенка (в возрасте до 5 лет включительно) в одном номере Отеля без предоставления дополнительной кровати и завтрака.
- 4.8. При необходимости Отель может предоставить дополнительное место в номере. При предоставлении дополнительного места для ребенка или взрослого с использованием дополнительной кровати взимается дополнительная плата за человека в сутки в соответствии с прейскурантом.
- 4.9. В случае если гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 4.10. При выезде гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за одни сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.
- 4.12. Дополнительные платные услуги, оказываемые Отелем, оплачиваются гостем в соответствии с действующими прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется сотрудниками СРИБ.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

5.1. Отель обеспечивает проживающим гостям следующие виды бесплатных услуг:

- 5.1.1. Завтрак, проводится ежедневно с 7:00 до 10:00 в формате «Континентальный», количество завтраков соответствует количеству оплаченных ночей проживания;
- 5.1.2. Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi) на территории всего Отеля;
- 5.1.3. Пользование круглосуточной охраняемой парковкой;
- 5.1.4. Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 5.1.5. Пользование медицинской аптечкой;
- 5.1.6. Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- 5.1.7. Побудка к определенному времени;
- 5.1.8. Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- 5.1.9. Вызов такси;
- 5.1.10. Предоставление информации о расписании движения поездов и самолетов;
- 5.1.11. Предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- 5.1.12. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, кондиционер, мини холодильник);
- 5.1.13. Трансфер из аэропорта и ЖД вокзала.

5.2. Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги:

5.2.1 Прокат велосипедов.

ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

6.1. Гость, проживающий в Отеле, обязан:

- 6.1.1. Соблюдать установленный Отелем порядок проживания.
- 6.1.2. Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле.
- 6.1.3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности.
- 6.1.4. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.
- 6.1.5. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.
- 6.1.6. Исключать возможность возникновения в номере инфекции.
- 6.1.7. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.

6.1.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем дополнительные платные услуги.

6.1.9. Обеспечивать доступ в номер сотрудников Отеля не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

6.1.10. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим прейскурантом стоимости имущества.

6.1.11. При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СРИБ о своем выезде и сдать ключ от номера.

В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.

7.1. В Отеле запрещено:

7.1.1. Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного зарегистрированного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Отеле только с согласия гостя с 08:00 до 23:00. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Отеле. После 23:00 приглашенные лица должны покинуть Отель или оформить проживание.

7.1.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера.

7.1.3. Уходя из номера оставлять входную дверь открытой.

7.1.4. Держать в номере животных, птиц, рептилий, т.д.

7.1.5. Приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы, а так же использовать их (свечи, петарды, фейерверки, бенгальские огни и т.д.).

7.1.6. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), взрывчатые, токсичные материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть оружие.

7.1.7. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

7.1.8. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.

7.1.9. Выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество.

7.1.10. Нарушать покой других гостей, проживающих в Отеле.

7.1.11. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7.1.12. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля, за исключением предприятий питания.

7.1.13. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также в неустановленных для этого местах. С 01.06.2014г. все номера Отеля объявлены строго некурящими, в соответствии со ст.12 ФЗ от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и

последствий потребления табака». В случае обнаружения следов курения в номере проживающий гость согласен оплатить услугу по ионизации (очистка номера и воздуха от запаха дыма) в соответствии с утвержденным прейскурантом.

7.2. В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, ответственность возлагается на Гостя в соответствии с действующим законодательством РФ.

ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

8.1. Отель обязуется:

8.1.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и в СРиБ Отеля.

8.1.3. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле и правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

8.1.4. «Книга отзывов и предложений» находится в свободном доступе в уголке потребителя Отеля.

8.1.5. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия гостя.

8.1.6. Обеспечивать уборку номера, смену постельного белья, полотенец ежедневно. Замена туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага и пр.) производится по мере потребления. По просьбе гостя может осуществляться дополнительная уборка номера, досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

8.1.7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.

8.1.8. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера. Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

8.1.9. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

9.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

9.1.1. Герои РФ и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы.

9.1.2. Участники Великой Отечественной войны.

9.1.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп и сопровождающие их лица.

9.2. При отсутствии гостя в номере более суток (или по истечении двух часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и прочее имущество администрация Отеля помещает в камеру хранения.

9.3. В соответствии с Гражданским кодексом РФ:

9.3.1. Отель отвечает без особого о том соглашения с гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей оставленных вне ячеек сейфа.

9.3.2. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля.

9.3.3. Отель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Отелем на хранение и помещены в сейф на стойке СРИБ.

9.3.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в СРИБ Отеля. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

9.4. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления. Порядок регистрации забытых вещей, правила хранения, процедура возврата определены в Положении о камере забытых и найденных вещей.

9.5. Территория Отеля, все входы в него, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

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

9.7. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация Отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

9.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация Отеля и гость руководствуются действующим законодательством РФ.