

Положение
о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг
в отеле «Губернатор»

Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

Единый расчётный час – 12 часов текущих суток.

Основные понятия:

Отель – ООО «Отель» в том числе территория с расположенной на ней гостиницей.

Место проживания – отель «Губернатор» (далее именуемый – отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – гость отеля).

Исполнитель – общество с ограниченной ответственностью «Отель», оказывающее услуги на территории отеля по возмездным договорам.

Гость отеля – гражданин, правомерно находящийся на территории отеля, пользующийся услугами, включая услуги по проживанию.

Оказанная услуга – определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Неоказанная услуга – не выполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

Недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле – ситуация, при которой поведение гостя или посетителя отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям отеля, или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Отеле Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и бронирования, Правилами пожарной безопасности, а так же согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ путем предоставления документа, удостоверяющего личность или иного документа (перечень определен в Постановлении Правительства РФ от 09.10.2015 №1085).

Настоящее Положение, а так же Прейскуранты на гостиничные услуги, утвержденные Исполнителем, являются публичной офертой ООО «Отель» в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

При заключении договора Потребитель (Заказчик) сам ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Отеле и на странице официального сайта гостиницы.

Потребитель осуществляет Акцепт Публичной оферты путем:

—оплаты денежных средств в Отеле

— подтверждения бронирования.

Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

2.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

2.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере или коттедже, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

2.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

2.7. Исполнитель предоставляет услуги при условии предварительной оплаты.

2.8. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток **Заезд в 14:00, выезд в 12:00.**

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

– не более 6 часов после расчетного часа (с 12 до 18 часов) – плата за половину суток (**поздний выезд**);

– более 6 часов после расчетного часа (после 18 часов)– плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Минимальным сроком проживания в гостинице устанавливается срок 24 часа.

Ранний заезд, т.е. заезд до 14.00, оплачивается как стоимость половины суток, и предоставляется отелем в случае наличия свободных номеров в отеле на момент прибытия гостя в отель ("негарантированный ранний заезд").

В случае, если гостю необходимо заблаговременная гарантия раннего заезда ("гарантированный ранний заезд"), отель осуществляет удержание номера под ранний заезд гостя с предыдущих суток, а гость оплачивает услугу удержания номера до расчетного часа в размере стоимости дополнительных суток.

2.9. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

– вызов скорой помощи;

– доставка в номер корреспонденции по ее получении;

– побудка к определенному времени.

2.10. Гость отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги. При досрочном выезде из отеля с гостя взимается штраф в размере суток.

2.11. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя (потребителя).

В случае опоздания гостя (потребителя) с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

2.12. Исполнитель применяет в отеле 2 вида бронирования:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает

потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Гарантированным считается оплаченное предварительно бронирование.

Несвоевременной отменой бронирования является отмена менее, чем за сутки (24 часа) до предполагаемого заезда гостей (время заезда в Отель – 14:00 дня заезда).

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем (18:00), в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Права гостя и посетителя отеля.

3.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя отеля.

3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

3.4. Пользоваться дисконтными картами отеля в соответствии с «Положением о предоставлении дисконтных карт в отеле «Губернаторь».

3.5. Приводить гостей в свой гостиничный номер только с обязательной регистрацией на стойке приема и размещения.

Обязанности гостя и посетителя отеля.

4.1. В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.

4.3. Соблюдать Правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

4.4. В период с 23 часов вечера до 09 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.

4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. В случае утраты карты от номера, гость или посетитель должен немедленно известить об этом руководство отеля.

4.6. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.7. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52-ФЗ).

Отказ гостя представить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

На территории отеля запрещается:

5.1. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения Администрации ресторана.

5.2. Проносить и употреблять в ресторане и баре алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.

5.3. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя.

Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

5.4. Проживание и пребывание с животными.

Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории отеля с животными даёт основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечёт за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в котором обнаружено животное в размере 3000 (трех тысяч) рублей.

6. Ответственность гостя, посетителя отеля и права Исполнителя.

6.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или Правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

6.2. Возврат денег гостю или посетителю отеля за оплаченные, но нереализованные услуги, в случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 6.1., осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

6.4. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

Ответственность Исполнителя, гостя и посетителя отеля.

7.1. Гость или посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков;

Гость или посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Гость или посетитель отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в разумные сроки.

7.3. Требования гостя или посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.4. Гость или посетитель отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

7.5. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя, или посетителя отеля вследствие недостатков при оказании услуг.

7.6. Гость или посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле.

О курении.

Номера и другие помещения отеля – зона, свободная от курения.

Нарушение требования о запрете курения в номере влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера (моющие и чистящие вещества, стирка, химчистка и пр.) в размере 5 000 рублей.

Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему в номере, на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п. Если при заселении в чистый номер гость почувствует запах табака, он должен немедленно оповестить об этом администрацию отеля.