

Правила проживания в гостинице «Красная»

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в гостинице «КРАСНАЯ».
Гостиница осуществляет свою деятельность под управлением компании ООО «ВОЯЖ».
Расчётный час в гостинице 12:00
Время заселения 14:00
Время выезда 12:00.
Режим работы службы приема и размещения КРУГЛОСУТОЧНЫЙ.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Под понятием "гостиница" следует понимать: территорию гостиницы и другие объекты, обеспечивающие её функционирование.
2. Под понятием "гость" следует понимать лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами гостиницы, включая услуги по проживанию.
3. Под понятием "посетитель" следует понимать лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами гостиницы, без услуги по проживанию, на основании документа удостоверяющего личность и получении дневной карты посетителя гостиницы, являющийся основанием правомерного нахождения на территории гостиницы.
4. Под понятием "оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками гостиницы по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
5. Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать невыполнение сотрудниками гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
6. Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
7. Под понятием "грубое нарушение правил проживания в гостинице" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации гостиницы и её персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
8. Под понятием «Исполнитель» следует понимать, юридическое лицо (ООО «ВОЯЖ») оказывающее услуги по размещению и проживанию в гостинице «КРАСНАЯ», расположенной по адресу: 675000; Амурская область; г. Благовещенск; ул. Мухина; д. 114/2.
9. Размещение в гостинице производится только на основании документа, удостоверяющего личность.

ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ.

1. Размещение в гостинице осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А так же выдает гостю ключ для доступа в номер.
2. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Гостинице на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет. В целях, установленных Российским законодательством.

3. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденному прейскуранту в рублях РФ.
 4. Кассовый чек выдается гостю на руки сразу после оплаты, а счет при выезде из гостиницы. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.
 5. Форма оплаты наличный и безналичный расчет, кредитная карта.
 6. Срок рассмотрения заявки на возврат денежных средств составляет 7 дней. Возврат денежных средств осуществляется на ту же банковскую карту, с которой производился платеж. Возврат денежных средств на карту осуществляется в срок от 5 до 30 банковских дней, в зависимости от Банка, в котором была выпущена банковская карта.
 7. Все споры и разногласия должны решаться при участии обеих сторон, в случае не разрешения сторонами спора между собой мирным путем, спор разрешается в порядке согласно законодательства РФ.
 8. Оплата за проживание взимается с гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с бронированием.
 9. В стоимость проживания в гостинице входят следующие услуги: ежедневная уборка со сменой полотенец, смена постельного белья 1 раз в три дня, завтрак. Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги: побудка к определенному времени, вызов скорой помощи, туалетные принадлежности - пополняются по мере потребления, но не чаще 1 раза в день на полные сутки проживания, пользование электробытовыми приборами, установленными в номере, сейф, осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров, услуги беспроводного интернета, доставка в номер корреспонденции, услуги камеры хранения.
 10. За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию клиента гостиница оказывает дополнительные услуги, согласно действующему прейскуранту. Полная информация об услугах гостиницы находится на информационном стенде на стойке приема и размещения;
 11. Плата за проживание в гостинице рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток. В случае раннего заезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - 1) с 00:00 часов после расчетного часа - взимается плата 50% от стоимости суток проживания.
 - 2) с 11:00 часов после расчетного часа - взимается оплата за три часа.
- В случае задержки выезда плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:
- 1) до 18:00 часов после расчетного часа – взимается плата 10% от стоимости суток проживания.
 - 2) после 18:00 часов после расчетного часа - взимается плата 50% от стоимости суток проживания.
 - 3) после 24:00 взимается за сутки независимо от расчетного часа.

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям гостиницы оплаченные услуги.
2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.
3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.
4. Не проводить шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.
5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей гостиницы об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в апартаментах, на объектах инфраструктуры гостиницы, других недостатков оказанной услуги.

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

7. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- туалетные принадлежности - пополняются по мере потребления, но не чаще 1 раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере;
- сейф;
- побудка по определённому времени;
- осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;
- услуги беспроводного интернета;
- доставка в номер корреспонденции;
- услуги камеры хранения.

18. Гость гостиницы 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. 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.

ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ГОСТИНИЦЫ.

1. Пользоваться всеми услугами гостиницы в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя гостиницы.
2. Получать информацию по работе объектов гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.
3. Гость гостиницы имеет право проводить в гостиницу лиц, посещающих гостя гостиницы, с предоставлением документа, удостоверяющего личность и получением дневной карты.
4. Регистрационная карта оформляется при наличии документа, удостоверяющего личность.
5. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ГОСТИНИЦЫ

1. В период нахождения в гостинице соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей гостиницы от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.
2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры гостиницы, прописанными на доске документации каждого объекта.
3. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
4. Соблюдать правила противопожарной безопасности.
5. В период с 23 часов вечера до 07 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям гостиницы.
6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. Гость, проживающий в гостинице, обязан пользоваться услугами гостиницы только на условиях предоплаты за проживание и

внесения депозита за дополнительные услуги.

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

8. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае 80-100% загрузки номерного фонда Исполнитель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

9. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24ч. проинформировать Службу приема размещения.

10. 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.333 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52 –ФЗ).

11. Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

12. В день выезда гость должен сообщить по телефону службе размещения о готовности освободить номер. После приема номера сотрудниками службы гостиничного хозяйства, гость должен подойти на службу размещения для сдачи ключей и погашения задолженности.

13. Курение в любых помещениях гостиницы строго запрещено. При нарушении данного режима администрация гостиницы вправе оштрафовать гостя.

НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Запускать фейерверки.

2. Проводить на территорию отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.

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 предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя, Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

4. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

5. Проживать с животными. Нарушение требования о запрете проживания в гостинице с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а так же влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в гостинице (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ГОСТИНИЦЫ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.

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

2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю гостиницы осуществляется в соответствии с законодательством РФ, если иное не предусмотрено Договором.

3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя гостиницы в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией гостиницы.
4. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
5. Уполномоченные сотрудники гостиницы вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ГОСТИНИЦЫ.

1. Гость или посетитель гостиницы, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
2. Гость или посетитель гостиницы вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.
3. Гость или посетитель гостиницы также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.
4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.
5. Требования гостя или посетителя гостиницы 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.
6. Гость или посетитель гостиницы 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. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя гостиницы вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.
8. Гость или посетитель гостиницы 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.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Уважаемые гости! Просим вас соблюдать правила пожарной безопасности.

- Не пользуйтесь электронагревательными приборами.
- Не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов.
- Курение на территории гостиницы запрещено.
- Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Уходя из номера, выключайте электроприборы.
- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему эвакуации при пожаре.