



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Ричмонд»

Э.З.Бшари

«19» января 2023 г

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Grand Hall»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от «18» ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1.2 Настоящее положение регулирует отношения между отелем «Grand Hall» (далее «отель») и гостем при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.3 Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания гостей, а также дополнительные услуги.

1.4 Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

«Отель» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«Гость отеля» - лицо, находящееся на территории отеля и пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

«Посетитель отеля» - лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуги по проживанию.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

«Неоказанная услуга» - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«Не в полной мере оказанная услуга» - услуга, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

«Грубое нарушение правил проживания в отеле» - ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства Российской Федерации.

2. Бронирование и размещение

2.1. Отель предназначен для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном настоящим Положением порядке.

2.2. Время заезда в отель – после 14:00. Расчетный час – 12:00, по местному времени. При проживании менее чем 24 часа оплата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.3. Отелем установлена следующая норма количества взрослых гостей, размещенных в номере: Стандарт, Стандарт Плюс, Премиум, Люкс – 2 человека. Помимо максимального количества взрослых гостей, возможно размещение детей согласно вместимости номера.

2.4. Режим работы отеля - круглосуточный.

2.5. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью почтовой, телефонной и электронной связи, а также путём непосредственного обращения в службу приёма и размещения.

2.6. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты или отсутствии гарантийного письма от бронирующей компании), бронь аннулируется в 18:00 часов даты заезда по местному времени.

2.7. Гарантированным бронированием считается бронирование с сохранением брони до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, и предварительной 100% оплатой за первые сутки проживания, 50% за весь период проживания.

2.8. При заезде Гостя без предварительного бронирования или после 18:00 часов при негарантированном бронировании, размещение Гостя производится при наличии свободных номеров.

2.9. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не заехал до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, и не отменил бронирование не менее, чем за 24 часа до расчетного часа предполагаемого дня заезда, то предоплата за первые сутки возврату не подлежит.

2.10. Для получения номера в отеле Гость предъявляет администратору паспорт гражданина Российской Федерации либо временное удостоверение личности, либо свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-тилетнего возраста, либо иные документы, согласно п.18 Постановления Правительства Российской Федерации «18» ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также заполняет регистрационную карту гостя. Гость несёт ответственность за предоставленные отелю данные.

2.11. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется при наличии оригиналов документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) либо сопровождающего лица (лиц), а также при наличии оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Сопровождающее лицо обязано предоставить также согласие от законных представителей либо от одного из них, составленное в простой письменной форме, (согласно Постановлению Правительства РФ «об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации») от 18.11.2020 (ред. от 01.04.2021 г.).

2.12. Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина с 14 до 17 лет включительно осуществляется при условии предъявления несовершеннолетним гражданином оригинала документа, удостоверяющего личность и оригинала согласия от законных представителей либо от одного из них, составленное в простой письменной форме, на самостоятельное заселение и проживание несовершеннолетнего гражданина в гостинице (согласно Постановлению Правительства РФ «об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации») от 18.11.2020 (ред. от 01.04.2021 г.).

2.13. При согласии Гостя с действующими правилами отеля, подписании регистрационной карты гостя и оформлении проживания: договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2.14. При бронировании, размещении или при заселении «от стойки» (свободное размещение) Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией отеля.

2.15. При оформлении проживания администратор отеля выдаёт Гостю счёт, чек, гостевую карточку и ключ от номера. В случае оплаты проживания по безналичному расчёту администратор отеля выдаёт Гостю гостевую карточку и ключ от номера.

2.16. Размещение в гостиницу производится только после внесения Гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, согласно заявке, либо по тарифу дня если заселение происходит без предварительного бронирования.

2.17. При заселении Гостя без предварительного бронирования взимается возвратный депозит (обеспечительный платеж) в размере 1 500 рублей наличными денежными средствами. В случае нарушения правил проживания в отеле, причинения Гостем материального вреда имуществу отеля соответствующая сумма из депозита удерживается отелем и при выезде Гостю не возвращается. Во всех остальных случаях при выезде депозит Гостю возвращается в полном размере.

3. Порядок проживания в отеле

3.1. Гость обязан следовать указаниям администратора отеля и сотрудников службы безопасности в период пребывания на территории отеля.

3.2. С целью защиты внешнего вида прилегающей к отелю территории, автотранспорт гостей, при парковке напротив входа, должен быть расположен строго передом к зеленым насаждениям. Запрещена парковка автотранспорта гостей в месте, обозначенном дорожными конусами. Данная территория является парковкой служебных машин и машин экстренной помощи. В случае нарушения правил парковки, администратор отеля имеет право отказать в заселении до устранения нарушения.

3.3. Для обеспечения безопасности гостей, сотрудники службы доставки не имеют право подниматься на этажи отеля. Гости забирают свой заказ в холле первого этажа.

3.4. По приглашению проживающих и с ведома администратора отеля посетители отеля могут находиться в номерах с 06:00 до 23:00 часов без дополнительной оплаты. Для этого посетителю необходимо зарегистрироваться у администратора на стойке ресепшн, предъявив паспорт. Общее количество человек в номере при этом не должно превышать установленную норму количества гостей (п.2.3 настоящих правил).

3.5. С 23:00 часов до 06:00 пребывание посетителей отеля в номере более 15 минут оплачивается как дополнительное место за каждого гостя согласно прайс-листу. Общее количество человек в номере при этом не должно превышать установленную норму количества гостей. (п.2.3 настоящих правил).

3.6. В целях безопасности и сохранности имущества гостям отеля следует:

- при уходе из номера закрывать краны системы водоснабжения и окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- при выезде из отеля произвести полный расчёт за предоставленные услуги, а также сдать номер горничной.

3.7. Курение на территории отеля запрещено (в т.ч. электронные сигареты, вейпы, кальяны), согласно федеральному закону № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» от 23 февраля 2013 года. В случае обнаружения факта курения (по сообщению сотрудников отеля), Гостем оплачивается дополнительная уборка от запаха дыма в размере 10 000 рублей.

3.8. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер до 12:00 часов. Лица, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом администратору отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров администрация оставляет за собой право отказать в продлении срока проживания.

3.9. В случае временного выезда из отеля Гость, не заявивший о продлении проживания администратору и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

3.10. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (согласно его расчётного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности, оставленные в номере, администрация хранит в камере хранения, до момента обращения Гостя за возвратом ценностей, но не дольше полугода.

4. Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях, согласно договору бронирования.

4.2. Оплата за проживание и услуги взимается согласно заявке на бронирование либо по тарифу дня если заселение происходит без предварительного бронирования.

4.3. В отеле применяется динамическая система ценообразования, тарифы могут меняться ежедневно в зависимости от сезона и загрузки отеля.

4.4. Один ребенок до 12 лет в отеле может проживать бесплатно, без предоставления дополнительного спального места.

4.5. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным Отелем расчетным часом 14:00 часов дня для заезда и 12:00 часов для выезда по местному времени.

4.6. Размещение до расчетного часа с (00:00 до 14:00) осуществляется только при наличии свободных номеров, и за дополнительную оплату, согласно тарифу дня:

- с 00:00 до 06:00 – 100% от стоимости суток;
- с 06:00 до 14:00 – 50% от стоимости суток.

4.7. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа, оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – 50% от стоимости суток;
- с 18:00 до 00:00 – 100% от стоимости суток, согласно тарифу дня.

4.8. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 15 минут с момента размещения, Отель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный Гостем и администратором отеля) и оригинал фискального чека.

4.9. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 15 минут с момента размещения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.10. Продление проживания Гостя осуществляется при наличии свободных номеров. Лица, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом администратору отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. При наличии в отеле свободных номеров другой категории, Гостю могут быть предложены варианты размещения. В случае полной загрузки, отель имеет право отказать Гостю в возможности позднего выезда и продления проживания. В этом случае выезд Гостя производится к моменту наступления расчетного часа.

4.11. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является оплатой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания. Возврат может быть осуществлен при сообщении об изменениях не ранее, чем за 24 часа до выезда.

4.12. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги (мини-бар, городские, междугородные и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри отеля и т.д.). Для предоставления окончательного расчета, Гостю необходимо заранее (10-15 минут) обратиться на стойку приема и размещения, сдать электронный ключ и получить соответствующие документы.

5. Права и ответственность сторон

5.1. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых отелем услуг и несёт ответственность за соблюдение пунктов настоящего Положения.

5.2. Право на внеочередное размещение в отель при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации при исполнении ими служебных обязанностей;
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, размещаются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения номеров.

5.3. Отель не несёт ответственности за ценные документы, денежные средства и драгоценности, не помещенные в сейф.

5.4. Администратор вправе принять посылки или документы для передачи Гостю, за исключением продуктов питания, ценных вещей, денежных средств и предметов, указанных в п.5.19.

5.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец известен, вещь передается в службу приема и размещения и хранится там шесть месяцев. Если в течение этого срока вещь не заберут, она будет списана.

5.6. Смена постельного белья – раз в три дня, полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно. По просьбе Гостя, за дополнительную оплату, может быть произведена внеплановая замена белья.

5.7. Отель не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве, на парковке, на территории отеля.

5.8. Отель обеспечивает Гостю следующие виды бесплатных услуг:

- транспортировка багажа до номера;
- доступ к сети интернет из номера (беспроводной WI-FI);
- парковка на территории отеля;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление кипятка;
- услуга «Будильник» в определенное время;
- швейных и других принадлежностей.

5.9. При обнаружении недостатков услуг Гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- отказаться от услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки услуги не устранены отелем.

5.10. Книга отзывов и предложений находится у администратора отеля и выдается по требованию Гостя.

5.11. Гость обязан в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах общего пользования от чрезмерного употребления алкоголя, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.12. Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных в номер посетителей.

5.13. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

5.14. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, технических неисправностей, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

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

5.16. Гость обязан беречь имущество отеля, переданное ему во временное пользование.

5.17. В случае повреждения или утраты имущества отеля по вине Гостя, последний возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно утвержденного прайс-листа или в размере, установленном после оценки ущерба комиссией сотрудников отеля в составе не менее трех человек.

5.18. Отель вправе выселить Гостя в независимости от времени суток в случае неоднократного или грубого нарушения Гостем настоящего Положения. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и возместить ущерб, нанесенный Отелю согласно прейскуранту.

5.19. На территории отеля запрещается:

- проживать в номере с животными;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы взрывчатые, токсичные материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть, оружие; Хранение крупногабаритного багажа в большом количестве (коробки, аппаратура и др.) может быть предварительно согласовано с администрацией в индивидуальном порядке;
- пользоваться нагревательными приборами в номере, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля, вносить изменения в интерьер номера;
- использовать лепестки живых цветов;
- распивать спиртные напитки в общественных зонах;
- находиться с оружием, в том числе, носить открыто оружие, которое Гость имеет при себе в целях самообороны, при исполнении служебных обязанностей, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- производить фото- и видеосъемку без согласования с администрацией.

5.20. Отель вправе без объяснения причин отказать Гостю в обслуживании в случае:

- неоднократного нарушения Гостем настоящих правил,
- нарушения Гостем обязанностей по оплате проживания в отеле и/или дополнительных платных услуг отеля,
- проявления со стороны Гостя в отношении персонала отеля и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества персонала и гостей отеля,
- нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

5.21. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.