

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостиничном комплексе «Янтарь»

Свидетельство о присвоении гостинице категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ»

№ 77/АА-79/1296-2022 от 01.06.2022 г.

г.Астрахань

01.10.2022г.

I. Общие положения

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г N 1853 Об утверждении Правил

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т. е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Гостиничным комплексом «Янтарь», расположенным по адресу: г.Астрахань, ул.Красная Набережная, 23 (далее – Гостиничный комплекс), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы гостиницы – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

1. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

2. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом уникального номера брони.

3. 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;

4. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на комнату сохраняется до 24:00 дня заезда. При не заезде до 24:00 бронь аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.

5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

8. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

и) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

к) 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.

л) 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).

9. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

10. Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору службы приема и размещения для оформления проживания. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему дается карта Гостя и ключи от номера.

11. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам.

Гостиничные сутки - с 14:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени.

Расчетный час - 12:00 по местному времени.

Время заезда – 14.00 по местному времени

При размещении потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

в случае задержки выезда проживание оплачивается по следующим правилам:

- до 6 часов после расчетного часа – оплата почасовая;
- 6-12 часов после расчетного часа – оплата половины суток;
- 12-24 часа после расчетного часа – оплата суток целиком (при отсутствии почасовой оплаты).

12. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в отделе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

13. За проживание в Гостинице детей до 12 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного номера плата не взимается.

14. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

15. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, гостиница 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 гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

16. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

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

18. Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 10:00ч. до 23.00ч. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация гостиницы оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. За пребывание в номере посторонних лиц после 24-00 часов взимается штраф в размере 1000 руб. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе отеля. При несоблюдении правил пребывания в Гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

III. Права и обязанности проживающих гостей.

1. Гость обязан:

- соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы
- 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
 - не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице
 - не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы
 - при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.)
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
 - своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности
 - при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
 - 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

3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

4. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия
- пользоваться электронагревательными приборами
- переставлять мебель в номере
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

IV. Права и обязанности администрации гостиницы.

1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания; сведения о вышестоящей организации.

2. 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.

3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.

4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- смена постельного белья не реже 1 раз в три дня (в номерах категории: , стандарт,); смена постельного белья ежедневно (в номерах категории: люкс)
 - вызов скорой помощи
 - пользование медицинской аптечкой
 - побудка к определенному времени
 - предоставление кипятка
 - иные услуги по усмотрению исполнителя.
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места 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.

6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

8. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

9. 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.

10. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

11. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
12. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
13. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
14. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.
15. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. Порядок разрешения споров.

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения и выдается по первому требованию гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

Утверждаю:

Директор ООО «Елань» Гостиничного комплекса «Янтарь» Нуртазаев И.Е.

01.10.2022г.