

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель



Н.В. Кисляков

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «BEST WESTERN» РУССКИЙ МАНЧЕСТЕР

Настоящие Правила проживания разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085.

Правила регулируют отношения между потребителями (далее Гость), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Гостиницей ««BEST WESTERN» РУССКИЙ МАНЧЕСТЕР, расположенной по адресу: г. Иваново, ул. Бубнова, д. 44 (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

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

1. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
2. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
3. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.
4. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом уникального номера брони.
5. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на комнату сохраняется до 18-00 дня заезда. При не заезде до 18-00 бронь аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.
6. Номер в гостинице предоставляется Гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
7. Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору в 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.
8. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам.
Расчетный час: заезд – с 14:00, выезд – до 12:00 по местному времени.
При размещении до расчетного часа с 0 до 14 часов оплата осуществляется следующим образом:
при заезде с 0:00 до 02:00 – 100% стоимости номера;
при заезде с 02:00 до 14:00 – 50% стоимости номера.
В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.
При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

9. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Отелем. В стоимость номера входит проживание, питание – завтрак по системе «Шведский стол», посещение бассейна.

10. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на доске информации, на стойке размещения, на сайте отеля, в номерах в папке гостя. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

Различают следующие категории номеров:

- стандарт одноместный,
- стандарт двухместный,
- комфорт
- кантри
- трехместный
- полулюкс
- полулюкс с сауной
- люкс с сауной
- семейный

11. За проживание в Гостинице детей до 3 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка от 4 до 14 лет взимается плата по специальным тарифам, находящимся на стойке размещения (администрация, ресепшен).

12. 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).

13. В случае отказа Гостя от забронированного номера не менее чем за 24 часа до даты заезда предоплата возвращается за исключением пункта 6 раздела 3 настоящих Правил.

14. В случае позднего отказа от забронированного номера менее чем за 24 часа до даты заезда с Гостя взимается оплата в размере 100% стоимости номера за первые сутки.

II. 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
- 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 намерении сократить срок проживания уведомить администратора за 24 часа до выезда
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

2. 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
- посещение ресторана, бара, СПА в ненадлежащем виде (неопрятная одежда, шорты, сланцы)
- курение в номерах для не курящих, в случае нарушения данного пункта штраф 3000 рублей
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть
- переставлять мебель в номере
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- приводить в номер гостей в нетрезвом состоянии или неопрятном виде.

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

III. 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:

- завтрак «Шведский стол»
- смена постельного белья не реже 1 раз в 3 дня, замена полотенец ежедневно
- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка
- справочная информация по городу
- вызов такси

5. Администрация Гостиницы имеет право требовать оплаты гостиничных услуг при заселении.

6. Гостиница вправе устанавливать невозвратные тарифы – это тариф со скидкой на проживание в определенный период. В случае отказа от забронированного номера, по данному невозвратному тарифу денежные средства возврату не подлежат.

7. 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.

8. 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 Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников службы режима и контроля

Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

9. Администрация имеет право отказать постояльцам отеля в присутствии гостей в их номерах, если гости находятся в нетрезвом состоянии или неопрятном виде.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
14. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
15. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
16. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
17. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.
18. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

IV. 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 претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.