

Правила бронирования и проживания в гостинице

НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА РАЗРАБОТАНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОМ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ», ПРАВИЛАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 18 НОЯБРЯ 2020Г №1853

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ОЗНАЧАЮТ:

- ОТЕЛЬ - нежилые помещения, предназначенные для оказания услуг временного проживания..
- «ГОСТЬ» - физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.
- «ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ» - свод правил, устанавливающий порядок проживания в Отеле.
- «АДМИНИСТРАТОР» - физическое должностное лицо, являющееся сотрудником Отеля, который осуществляет текущее управление деятельностью Отеля и обеспечивает исполнение административных и отдельных нормативов.

УСЛОВИЯ РЕГИСТРАЦИИ И ЗАСЕЛЕНИЯ

Отель предназначен для временного проживания граждан. Режим работы Отеля – круглосуточный. Заселение в Отель – 14:00 по местному времени. Для проживания необходимо зарегистрироваться на стойке у Администратора.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

- Сообщите Администратору свое имя и фамилию или имя и фамилию лица, осуществившего бронирование для Вас гостиничного номера (в случае предварительного бронирования);
- Предъявите один из следующих документов (Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853): паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ; паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ; свидетельства о рождении, для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ; временное удостоверение личности гражданина РФ; Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства.
- Заселение в отель 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.

- Ознакомьтесь с настоящими Правилами проживания.
- Получите от сотрудника Отеля регистрационную карту, после он проводит Вас до номера с небольшой экскурсией по зданию и выдаст ключи.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ БРОНИРОВАНИЕ

Для гарантированного заселения предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов: Для гарантированного заселения предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

1. Интернет-бронирование на сайте
2. Бронирование по телефону +7 963 738 53 95, а также через WhatsApp или Telegram
3. Отправка письма-заявки (для юридических лиц – обязательно) по электронной почте hostel-hanse@mail.ru.

Во всех указанных случаях предварительного бронирования Вам будет отправлено «Подтверждение» (для юридических лиц обязательно в письменной форме). Согласно выбранного тарифа, необходимо произвести оплату. Оплата может производиться:

- online;
- безналичным платежом по выставленному счету;
- наличными / банковской картой на стойке Администратора.

ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ / ЗАЕЗДА

В случае отмены бронирования/заезда менее чем за трое суток до планируемого заезда взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток пребывания в номере, выбранной категории.

В случае бронирование на период с 1 мая по 30 сентября, отмена бронирования возможна не менее чем за 10 суток до заезда. При отмене бронирования менее чем за 10 суток, взимается оплата в размере 50% от стоимости проживания в Отеле. При бронировании на период с 31 декабря по 10 января вносится 100% предоплата. В случае отмены бронирования сумма предоплаты не возвращается.

УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по утвержденному в Отеле Прейскуранту наличным или безналичным платежами. Все платежи принимаются только в рублях РФ, в обязательном порядке выдается контрольно-кассовый чек и другие платежные документы (по требованию).

При заселении в номер оплата проживания производится в полном размере обязательным порядком.

За проживание детей в возрасте до 3 (трех) лет в одном номере с родителями плата не взимается. При бронировании через систему интернет-бронирования (Booking,

Ostrovok и др.) или через модуль бронирования на сайте, если условиями предусмотрено внесение предоплаты, сумма авансового платежа может быть автоматически списана с банковской карты.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Для Вашего удобства и безопасности, при непосредственном заселении в номер, сотрудники Отеля обязаны кратко проинструктировать Вас об основных правилах Отеля, о том, как пользоваться номером и его оборудованием, дополнительными услугами.

УБОРКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРА

Уборка в номерах любой категории производится каждый день. Смена постельного белья и полотенце производится на каждые третьи сутки проживания, питьевая вода пополняется ежедневно, (шампунь, гель для душа, мыло) – по мере использования.

СОХРАННОСТЬ ЛИЧНЫХ ВЕЩЕЙ

Отель не несет ответственности за утрату денег, кредитных карт, драгоценностей, ювелирных изделий, оставленных в номере. Для хранения рекомендуется использовать сейф, расположенный у администратора.

В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера немедленно сообщите о случившемся событии администрации Отеля, и мы поможем Вам принять необходимые меры

ПРОДЛЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ

При продлении проживания необходимо заблаговременно согласовать пребывания в Отеле на больший срок с Администратором. Продление проживания свыше срока, подтвержденного Администратором, возможно только в случае отсутствия бронирования на гостиничные номера, освобождаемые Гостем.

СПОСОБ ОПЛАТЫ

Услуги Отеля, в том числе проживание, могут быть оплачены наличными денежными средствами, безналичным перечислением, а также к оплате принимаются банковские карты (Visa, MasterCard, МИР, СПБ). Оплата только в Российских рублях.

При оплате Гость получает чек ККМ (контрольно-кассовой машины).

БЕЗНАЛИЧНАЯ ОПЛАТА НА РАСЧЕТНЫЙ СЧЕТ ОТЕЛЯ

При оплате проживания безналичным платежом на расчетный счет Отеля, формируется счет, который предоставляется Гостю в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в счете, должны поступить на расчетный счет Отеля в течение времени указанного в счёте, чаще в течении суток после получения счета.

АННУЛИРОВАНИЕ ОПЛАТЫ ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ БЕЗ БРОНИРОВАНИЯ

Аннулирование оплаты проживания производится в случае, если Гость, не бронируя заранее номер, прошел процедуру размещения и оплатил услуги наличными

денежными средствами, но в силу каких-то обстоятельств не заселился в номер. Возврат денежных средств производится на основании Заявления установленного образца с указанием причины отказа от заселения и только после возврата Администратору бланка строгой отчетности чека ккм и карточки Гостя.

ПОСЕТИТЕЛИ

Посетители Гостей вправе пребывать в номере посещаемого с 9:00 до 22:00 после процедуры регистрации в журнале посещений и предъявления документов, удостоверяющих личность.

ВЫЕЗД ИЗ ОТЕЛЯ

При выезде из Отеля необходимо освободить гостиничный номер до 12:00 текущего дня. Порядок выезда:

- если вы торопитесь, то сообщите заблаговременно Администратору о выезде для быстрого оформления необходимых документов;
- в случае, если выезд осуществляется до 8:00 текущего дня, необходимо заблаговременно предупредить Администратора, чтобы служба размещения Отеля смогла заранее подготовить необходимые документы;

ЗАДЕРЖКА ВЫЕЗДА

В случае задержки выезда после расчетного часа в 12:00 оплата за номер взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов задержки после расчетного часа - почасовая оплата в размере 1/24 от стоимости проживания за сутки;
- от 6 до 12 часов задержки после расчетного часа - оплата в размере половины стоимости проживания за сутки;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - оплата за полные сутки проживания.

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ

Уважаемые гости! Уверены, что соблюдение простых общепринятых правил проживания в Отеле сделает пребывание Вас и других наших Гостей приятным и спокойным. Просим Вас внимательно ознакомиться с данными Правилами.

- Соблюдайте тишину и порядок, уважайте покой соседей, находясь в общих зонах. При открывании (закрывании) дверей, которые (в соответствии с отельными требованиями оборудованы специальными доводчиками) придерживайте их, так как при резком неосторожном движении могут издавать громкий хлопающий звук.
- Строго соблюдайте правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.
- Не используйте в номере электронагревательные приборы.
- Покидая номер, пожалуйста, закрывайте краны, окна, выключайте свет.

- Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять детей, гостей одних в номере, передавать электронный ключ-карту, оставлять дверь номера открытой.
- В случае утраты или повреждения имущества Отеля Вам придется возместить стоимость нанесенного Отелю ущерба в полном размере.

На территории наших Отелей действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях Отеля (за исключением личных номеров и туалетных кабин) видеокамер.

ГОСТЯМ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩЕНО:

- курить в помещениях Отеля и номере в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», вступившем в силу с 01.08.2014. В случае установления факта курения оплачиваются услуги по организации уборки и ионизации помещения, стоимостью 5 000 рублей;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, и т. д.

АДМИНИСТРАЦИЯ ОТЕЛЯ ОСТАВЛЯЕТ ЗА СОБОЙ ПРАВО ПОСЕЩЕНИЯ НОМЕРА БЕЗ СОГЛАСОВАНИЯ С ГОСТЕМ В СЛУЧАЕ:

- задымления,
- пожара,
- затопления,
- нарушения Гостем настоящего порядка размещения и проживания,
- нарушения общественного порядка.

ПОРЯДОК РАЗБОРА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

При разрешении конфликтных ситуаций Стороны руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг».

В случае отсутствия Гостя на момент окончания оплаченного срока проживания администрация Отеля вправе создать комиссию, войти в номер в присутствии свидетелей и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, а также своими силами физически освободить номер от вещей. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на бесплатное хранение в Отеле. Собирается комиссия в составе Администратора и двух свидетелей (могут являться работниками Отеля), делается опись вещей в соответствующем Акте, после чего вещи в запечатанном виде в присутствии двух свидетелей передаются на хранение Администрации Отеля.

РАСТОРЖЕНИЕ ОТЕЛЕМ ПРОЦЕДУРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Отель вправе расторгнуть процедуру оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Отелю.

ПОРЧА, УТЕРЯ ИМУЩЕСТВА ОТЕЛЯ

В ряде случаев случается порча или утрата имущества Отеля. В такой ситуации Гостям предлагается оплатить материальный ущерб, нанесенный Объекту. Для этого мы составили «Прейскурант», где учтена текущая стоимость возмещения тех или иных возможных материальных утрат. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещение стоимости нанесенного ущерба будет производиться согласно «Прейскуранту» (полная информация у администратора).

ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Отель осуществляет обработку персональных данных в интересах Гостей, руководствуясь законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», «Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в Отеле».