

Приказ № 3 от «29» декабря 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
ИП Кабилова Наталья Олеговна
_____ Кабилова Н.О.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ИП КАБИЛОВА Н.О.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ИП Кабилова Наталья Олеговна (далее - Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее - Постановление).

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

- Режим работы Отеля - круглосуточный.
- При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт иное удостоверение личности, согласно п. 19 Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле.
- Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел. (383)209-26-26, e-mail: bron@parkwoodhotel.ru
 - При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
 - Гарантированное бронирование также считаются подтвержденные бронирования от всех агентств и корпоративных партнёров.
 - В случае если гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда в 12:00. Оставшаяся сумма за вычетом первым суток возвращается гостю.
 - При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным в Отеле.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 14:00 часов текущих суток по местному времени.
- Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки.
- При предварительном бронировании расчетным часом (check in time) всегда является 14:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.
- Время выезда (check out time) – 12:00.
- При предварительном гарантированном бронировании и с необходимостью гарантированного раннего заезда (с 00:00 до 14:00) номер бронируется с предыдущих суток. При раннем негарантированном размещении с 00:00 до 14:00- Гость оплачивает 50% стоимости проживания в номере выбранной категории.

При заезде без предварительного бронирования:

При заезде без предварительного бронирования до времени check in time, Отель производит заселение гостя при наличии свободных номеров.

При заезде Гостя в период с 00:00 до 14:00 с Гостя взимается оплата за ранний заезд, в сумме 50% от стоимости номера, далее оплата взимается в соответствии с расчетным часом.

При заезде в Отель в период с 00:00 до 14:00 Гостю может быть предоставлен поздний выезд до 23:00 текущих суток. В этом случае плата взимается за сутки. Если Гость остается до расчетного часа следующих суток, то дополнительно оплачивается 50% от стоимости номера.

При заезде с 14:00 до 23:59 выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

➤ Продление проживания с 12:00 до 23:00 часов текущих суток возможно при наличии свободных номеров – оплата взимается в размере 50% стоимости номера в сутки.

➤ В высокий сезон гарантированный поздний выезд оплачивается 100% стоимости номера в сутки.

➤ При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров в Отеле срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения гостя.

При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

➤ Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

Размещение и питание детей в Отеле:

➤ Дети с 0 до 6 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак для детей с 0 до 6 лет предоставляется бесплатно. Детская кроватка предоставляется бесплатно.

➤ Дети с 6 до 12 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак для детей с 6 до 12 лет предоставляется со скидкой 50%.

➤ Дети с 12 лет размещаются по полным действующим тарифам Отеля на момент бронирования номера.

➤ Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно утвержденному прейскуранту.

Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси
- информация о расписании поездов и самолетов

➤ При проживании Гостя в отеле более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, а в номере люкс ежедневно, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.

➤ При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портье. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

➤ В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному в Отеле прейскуранту.

➤ В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своихGuestов в службе приема и размещения. При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Гость подписывает соглашение о том, что освобождает отель от ответственности за нахождение в его номере незарегистрированных посетителей/ посетителей без документов.

- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать тишину.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

➤ Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

➤ Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

➤ Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией Отеля.

➤ Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

➤ Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.
- Курение в помещениях Отеля (номера, холлы, лестничные клетки, коридоры, туалетные комнаты и т.д.) согласно Федеральному Закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г., в том числе электронные сигареты и IQOS;
- Жечь в номере или помещениях отеля свечи, ароматические свечи, палочки и благовония;
- Хранить в номере сильно пахнущие продукты.

В случае установления сотрудниками Отеля фактов курения, в том числе электронных сигарет, использования ароматических свечей/благовоний в номере или иных помещениях Отеля гостю выставляется счет в размере **5000 рублей** за дополнительную уборку номера и химчистку коврового покрытия и штор.

В случае повторного нарушения данного пункта – Отель вправе отказать гостю в размещении.

- Нарушать покой других Guestов, создавая шум.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Guestов отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей.
- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером. Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 15% от стоимости номера в сутки. Если Гость воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера позднее 2-х часов после поселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе содержания помещений», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы содержания помещений номерного фонда.
- Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден в Отеле и находится в «Службе приема и размещения».
- ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 (одного) года согласно «Положению о порядке хранения забытых и найденных вещей»
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».