

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «КОНАКОВО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1) **Основные понятия**, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

1) Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки путем прямого обращения в Службу Приема и Размещения отеля, а также с помощью почтовой, электронной, факсимильной, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Бронирование номера производится не позднее двух часов до заезда.

2) Для бронирования Физическим лицам необходимо указать: Ф.И.О., гражданство гостя, количество и категорию номера, даты проживания и примерное время заезда, выезда.

3) Заявка на бронирование номеров для юридических лиц оформляется на фирменном бланке предприятия, в ней указываются:

- реквизиты предприятия;
- Ф.И.О. и гражданство клиентов;
- дата и время заезда/выезда;
- количество и категория номеров;
- тип оплаты;
- дополнительные услуги.

Письмо должно содержать печать организации, подписи руководителя и главного бухгалтера предприятия.

4) Для безналичной оплаты услуг отеля организациям необходимо заключить договор с отелем на оказание услуг и произвести предоплату услуг согласно условиям договора.

5) Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, с подтвержденным бронированием. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

6) Бронирование номера считается подтвержденным (действительным) после получения потребителем (заказчиком) бланка «подтверждение бронирования» или номера заявки.

7) Заказчик вправе выбрать вид бронирования:

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда(12:00). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания (заезд гостя с 0.:00 до 12:00 следующих суток) или незаезда Гостя, с него или с организации взимается плата за фактический простой номера за одни сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает Гостя до 21:00 дня заезда, если не согласовано другое время, после чего бронирование аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.

- 8) При бронировании или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за отелем.
- 9) Номера предоставляются к заселению с 14:00 (расчетный час заезда).
- 10) Бронирование номеров по тарифу «6/9 часов» не производится.

ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ, ОПЛАТЫ И ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ

- 1) Для **регистрации** Гостю необходимо **заполнить анкету установленного образца** и предъявить Службе Приема и Размещения **документ, удостоверяющий его личность**, оформленный в установленном порядке, в том числе:
 - паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид на жительство лица без гражданства.
- 2) Регистрация Гостя, являющегося гражданином РФ, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.07.1995г. № 713.
- 3) **Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста**, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающих лиц, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 4) **Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет** по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9.
- 5) **Проживание в отеле регулируется условиями бронирования (гарантированное, негарантированное) и/или условиями выбранного гостем тарифа:**

Тариф «Стандартный»:

- ✓ время поселения в отель и время выезда из отеля- с 14:00 текущих суток до 12:00 следующих суток;
- ✓ плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом выезда - 12:00 часов;
- ✓ бронирование возможно как гарантированное, так и негарантированное;
- ✓ в случае заезда с 14:00 до 07:00 часов следующих суток и выезде в любое время до расчетного часа выезда 12:00 (при проживании менее одних суток) плата взимается согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ за полные сутки;
- ✓ при заезде с 00:00 часов и выезде до 12:00 следующих суток (период фактического проживания составляет 1,5 суток) общая сумма подлежащая уплате составит плату за 1,5 суток от стоимости суток проживания в выбранном номере (с 00:00 часов до 12:00 часов текущих суток - плата в размере половины стоимости суток проживания в выбранном номере, с 12:00 текущих до 12:00 следующих суток – плата за полные сутки) (см. письмо Роспотребнадзора от 11 января 2016г. №01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений правил предоставления гостиничных услуг в РФ).
- ✓ при заезде с 07:00 до 14:00 часов текущих суток (ранний заезд) и выезде до 12:00 часов следующих суток плата за ранний заезд не взимается.
- ✓ ранний заезд предварительно оговаривается с дежурным портье;

- ✓ в случае задержки выезда гостя после расчетного часа выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 17:59 – почасовая оплата;
 - с 18:00 до 23:59 – оплата за половину суток;
 - с 00:00 до 11:59 - оплата за полные сутки.
- ✓ почасовое продление предварительно оговаривается с дежурным портье.

Тариф «Молодожены»:

- ✓ время поселения в отель / время выезда из отеля - с 14:00 текущих суток /до 18:00 следующих суток;
- ✓ плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом выезда - 12:00 часов;
- ✓ бронирование возможно только гарантированное;
- ✓ при заезде в любое время с 14:00 до 12:00 следующих суток (расчетный час выезда) плата за проживание взимается за полную стоимость суток в соответствии с условиями гарантированного бронирования;
- ✓ при заезде с 07:00 до 14:00 часов текущих суток (ранний заезд) и выезде до 12:00 часов следующих суток плата за ранний заезд не взимается.
- ✓ ранний заезд предварительно оговаривается с дежурным портье;
- ✓ В случае задержки выезда гостя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 18:00 – бесплатно
 - с 18:00 до 21:00 – почасовое проживание
 - с 18:00 до 12:00 следующих суток - оплата за полные сутки
- ✓ почасовое продление предварительно оговаривается с дежурным портье.

Тариф «Проживание 6/9 часов»:

- ✓ время поселения в отель/ время выезда из отеля- с момента поселения до 6 часов/ с момента поселения до 9 часов включительно.
 - ✓ плата взимается в соответствии с выбранным и оплаченным количеством часов проживания до 6 часов или до 9 часов включительно.
 - ✓ для данного тарифа бронирование не предусмотрено
 - ✓ в случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: более 6 часов - как за 9 часов.
 - ✓ при необходимости проживания более 9 часов – оплата взимается как за сутки, в данном случае проживание регулируется условиями тарифа «Стандартный».
 - ✓ почасовое продление не предусмотрено.
- 6) Оплата за проживание производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет, по кредитным картам.
 - 7) Отель выдает гостям следующие документы: счет с печатью и подписью ответственного за регистрацию в отеле лица и кассовый чек (только при осуществлении наличных расчетов и расчетов по кредитной карте).
 - 8) Гость обязан оплатить услуги отеля и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя оплата может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.
 - 9) Возврат денег за неиспользованные по вине гостя (включая форс-мажор у гостя) услуги: поздний заезд, ранний выезд, незаезд, неиспользованные завтраки и т.п. не производится. При несостоявшемся по вине гостя заезде возврат за первые сутки проживания не производится (плата за фактический простой номера). Соответствующие претензии не рассматриваются.
 - 10) В случае отказа от проживания (по любым причинам), возврат оплаты за первые сутки возможен в течение часа после поселения, при условии, что Гость не пользовался номером.
 - 11) Получение ключа от номера и вход в номерной фонд отеля производится только по карте гостя. Карта гостя оформляется сотрудником Службы Приема и Размещения при поселении.

РАЗМЕЩЕНИЕ С ДЕТЬМИ

- 12) За проживание детей в возрасте до 5 лет без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается, при предоставлении отдельного места взимается 50 % от стоимости проживания на основном месте.
- 13) Детям в возрасте от 5 до 14 лет предоставляется либо отдельное спальное место, либо доп.место (раскладушка), плата взимается в размере 50 % от стоимости проживания на основном месте либо от стоимости проживания на доп. месте.
- 14) При размещении 1 родителя и 1 ребенка в номерах с двухспальной кроватью (двухместный с двухспальной кроватью, улучшенный двухместный и двухкомнатный люкс), плата за проживание взимается как за размещение 1 взрослого без предоставления доп. места (раскладушки) ребенку.

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ.

- 1) Режим работы отеля «Конаково» круглосуточный.
- 2) Отель предназначен для временного проживания гостей на срок согласованный с администрацией. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом портье не позднее, чем за 2 часа, до расчетного часа 12:00 по местному времени. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.
- 3) Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - бронирование номера по телефону или электронной почте (только для тарифа «Стандартный»);
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции Гостя по ее получении;
 - вызов такси;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - континентальный завтрак (при проживании по тарифам «Стандартный», «Молодожены»).
- 4) Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения правил проживания.
- 5) В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, гость обязан немедленно сообщить об этом дежурному портье для принятия мер по розыску пропавших вещей.
- 6) Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты отелем на хранение.
- 7) В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Все вещи забытые в номере передаются по акту в камеру хранения, где хранятся в течение 3 месяцев, после чего утилизируются.
- 8) **Все гости имеют одинаковые права и обязаны соблюдать следующее:**
 - Уходя из номера, ключ необходимо оставлять на ресепшн (во избежание потери, для текущей уборки в номере). В случае утраты ключа необходимо поставить в известность дежурного портье;
 - Перед выездом из отеля необходимо лично сдать номер горничной. Для этого заранее позвоните на ресепшн 1999.
 - При наличии у гостя (гостей) признаков, свидетельствующих о состоянии алкогольного опьянения (запах алкоголя в выдыхаемом воздухе; нарушение координации движений; неустойчивость положения (Гость качается, неуверенно стоит на ногах, падает); шатающаяся походка; дрожание пальцев рук; раздражительность, агрессивность поведения; отсутствие концентрации внимания; неадекватная реакция на слова и действия; непонимание вопросов; бессвязная речь; брань и нецензурные выражения в адрес окружающих; узкие зрачки, бледность кожных покровов) или токсического опьянения (отечность носа, затрудненное дыхание, дрожание головы, расширенные зрачки, и признаков сходных с алкогольным опьянением - нарушение координации, покраснение кожных покровов) **Отель вправе отказать в предоставлении гостиничных услуг.**
 - Книга отзывов и предложений находится у портье, и выдается по требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения).

ЗАПРЕЩЕНО:

- **портить имущество и оборудование отеля.** Гость обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с прейскурантом, утвержденным генеральным директором;
- **чрезмерно загрязнять номер** (напольное покрытие, стены, потолок, постельное белье и полотенца и пр.). Чрезмерное загрязнение номера, требующее генеральной уборки, а также внеочередная замена постельного белья, полотенец, халатов оплачиваются согласно прейскуранту;
- **курить в номере и здании отеля.** В случае нарушения запрета курения табака в номерах отель вправе взыскать с гостя оплату за вынужденную дополнительную генеральную уборку номера, исключаящую последствия курения табака. В случаях повторного нарушения запрета курения отель вправе расторгнуть договор гостиничного сервиса с гостем;
- **нарушать установленный порядок проживания в отеле:** использовать нецензурную брань, шуметь и нарушать отдых других проживающих гостей, особенно в ночное время;
- **находиться в общественных зонах отеля в состоянии сильного алкогольного опьянения;**
- **нарушать Правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами;**

- гражданам, не проживающим в отеле, находиться в номерах отеля после 23:00 (по просьбе гостя посторонние лица могут находиться в отеле с 7:00 до 23:00, при условии регистрации в службе безопасности. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе отеля. При несоблюдении правил пребывания в отеле этих лиц может быть ограничено во времени или прервано).;
- передавать ключ и магнитные карты доступа на этаж от своего номера другим лицам, а также приглашать в номер малознакомых людей, оставлять гостей одних;
- хранить громоздкие вещи, оружие, вещества с сильным запахом;
- хранить скоропортящиеся продукты не в холодильнике;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах отеля: ресторане и в холлах отеля;
- переставлять мебель в номере;
- самостоятельно снимать противомоскитную сетку, во избежание ее падения;
- регулировать водоразборные сантехнические вентили;
- настраивать телевизор;
- при уходе из номера оставлять не выключенными свет, телевизор и другие электробытовые приборы, оставлять открытыми окна;
- при проживании одного гостя в многоместном номере, использовать не оплаченные места (кровати), если номер не полностью оплачен;

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 1) В момент заезда и регистрации в отеле Гость дает согласие на использование персональных данных в конкретных ограниченных целях. В любой момент данные действия со стороны отеля будут остановлены на основании полученного от Гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку персональных данных с даты получения заявления отелем.
- 2) Отель «Конаково» гарантирует, что персональные данные, полученные от гостя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения законодательства РФ, с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции отеля, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и не санкционированного доступа.
- 3) В случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания:
 - отель вправе отказаться от выполнения договора на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков. При выезде Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги;
 - виновные могут быть привлечены к административной ответственности.
- 4) Отель оставляет за собой право отказывать в размещении лицам, нарушившим Правила проживания в отеле «Конаково» в предыдущий заезд.
- 5) В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, отель и гости руководствуются действующим законодательством РФ.