

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «КОНАКОВО»**

### **• ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- **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.

- **ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ**

### **ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

- Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки путем прямого обращения в Службу Приема и Размещения отеля, с помощью электронной, факсимильной, телефонной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от, потребителя или заказчика, через модуль онлайн-бронирования на сайте отеля, через системы онлайн-бронирования отелей.
- Бронирование номера производится не позднее двух часов до заезда;
- Для бронирования Физическим лицам необходимо указать: Ф.И.О., гражданство гостя, количество и категорию номера, даты проживания и примерное время заезда, выезда, необходимые дополнительные услуги.
- 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.

- Для безналичной оплаты услуг отеля организациям необходимо заключить договор с отелем на оказание услуг и произвести предоплату услуг согласно условиям договора.
- Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, с подтвержденным бронированием. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.
- Бронирование номера считается подтвержденным (действительным) после получения потребителем (заказчиком) бланка «подтверждение бронирования» или номера заявки.

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.

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

### **ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ, ОПЛАТЫ И ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ**

- 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.
- **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
- **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.
- **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.
- **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.
- 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».
- бронирование и почасовое продление не возможно.

- Оплата за проживание производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет, по кредитным картам. Через модуль бронирования на сайте отеля возможна также оплата электронными деньгами (электронные кошельки).
- При осуществлении наличных расчетов и расчетов по кредитной карте Отель выдает гостям кассовый чек и счет с печатью организации и подписью ответственного лица.
- 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.
- Возврат денег за неиспользованные по вине гостя (включая форс-мажор у гостя) услуги: поздний заезд, ранний выезд, незаезд, неиспользованные услуги питания 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.
- В случае отказа от проживания по любым причинам (при поселении от стойки ресепшн), возврат оплаты за первые сутки возможен в течение часа после поселения, при условии, что Гость не пользовался номером.
- 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**

Без предоставления отдельного места	Дети от 0 до 5 лет - бесплатно
	Дети от 5 до 14 лет - 200руб./ сутки
Размещение на основных имеющихся местах (за исключением 1,4, 5 – местных номеров)	Дети от 0 до 5 лет - 200руб./ сутки
	Дети от 5 до 14 лет - 200руб./ сутки
Размещение на дополнительной кровати	500руб./сутки, дети до 14 лет

## **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ.**

- Режим работы отеля «Конаково» круглосуточный.
- 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.
- 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»).
- Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения правил проживания.
- В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, гость обязан немедленно сообщить об этом дежурному портье для принятия мер по розыску пропавших вещей.
- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты отелем на хранение.
- 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.

## **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;

#### • **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 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.
- 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.
- 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.
- Отель оставляет за собой право отказывать в размещении лицам, нарушившим Правила проживания в отеле «Конаково» в предыдущий заезд.
- В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, отель и гости руководствуются действующим законодательством РФ.