

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «СОКОЛ»

(далее Гостиница)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Сокол» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Законами Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О сертификации продукции и услуг», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», а также другими нормативными актами Российской Федерации по вопросам предоставления гостиничных услуг и регистрационного учета.

1.2. Правилами определяется порядок оформления проживающих в гостинице граждан, порядок предоставления услуг и порядок оплаты предоставляемых услуг.

1.3. Правила обязательны для выполнения, как персоналом Гостиницы, так и всеми проживающими в Гостинице гражданами.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и имеющий наименование Отель «Сокол», расположенный по адресу г. Суздаль, Торговая площадь, дом 2А, имеющая категорию 4 звезды.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания Гостиницы.

«Заказчик/Гость» - физическое или юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, либо приобретающие Гостиничные услуги в пользу Потребителя.

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Центр Посад», предоставляющее гостиничные услуги и являющееся собственником здания, расположенного по адресу: г. Суздаль, Торговая площадь, дом 2А.

«Номер» - помещение Гостиницы, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров.

«Цена номера (места номера)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«**Потребитель/Гость**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«**Прейскуранты**» - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Исполнителем.

«**Бронирование**» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

«**Расчетный час**» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

«**Расчетный час заезда**» - 14.00 по Местному времени.

«**Расчетный час выезда**» - 12.00 по Местному времени.

«**Местное время**» - время в месте расположения Гостиницы.

За нарушения, связанные с невыполнением настоящих правил, должностные лица гостиницы могут привлекаться к дисциплинарной, административной и материальной ответственности, а проживающие в гостинице граждане подлежат выселению с возмещением причиненного ими ущерба (если таковой имел место) в полном объеме.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Под предоставлением гостиничных услуг понимается предоставление номера или места в номере гостиницы для проживания и предусмотренных в связи с этим некоторых видов обслуживания.

2.2. Возможность проживания в гостинице предоставляется гражданам Российской Федерации и стран СНГ, а также гражданам других иностранных государств.

2.3. Размещение в гостинице производится на основании поступивших от организаций и частных лиц предварительных заявок на бронирование номеров (мест) при наличии свободных номеров. Заявки направляются в Службу приема и размещения или отдел маркетинга и продаж посредством электронной почты, телефонной или иной связи.

2.4. Форма Заявки при бронировании через сайт Гостиницы размещена на сайте, в иных случаях форма заявки – свободная.

2.5. Предельный срок проживания в гостинице не установлен.

2.6. Количество проживающих в одном номере не должно превышать общего количества определенных в нем мест с учетом дополнительно установленных мест. Дополнительные места могут устанавливаться по просьбе проживающих с разрешения руководства гостиницы за

дополнительную плату. При установке дополнительного места по просьбе гостя категория номера не изменяется.

2.7. Возможно подселение в номер по просьбе проживающего на имеющуюся в нем мебель (диван). Подселение в этом случае оформляется по расценкам как за дополнительное место.

2.8. В целях повышения гарантий с организациями могут заключаться договоры о предоставлении Гостиничных услуг. На основании договоров организациям предоставляются на определенный срок по утвержденным расценкам номера в Гостинице для проживания их представителей и иные услуги. Оказание услуг производится на основании предоставленной Заявки.

2.9. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) на территории Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя, в установленном порядке согласно действующего законодательства. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания на территории Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.10. Информация о Гостинице и оказываемых услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

2.11. Информация на русском языке о порядке проживания в гостинице (настоящие правила), правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами находятся в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

2.12. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

2.13. Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные Гостиничные услуги осуществляются Потребителем наличными денежными средствами, безналичным расчетом и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах.

2.14. Исполнитель в праве в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных Гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. При гарантированном бронировании производится 100% оплата за весь период проживания.

3.2. Аннуляция гарантированного бронирования (с предоплатой) без штрафов производится до 14.00 по московскому времени за сутки до заезда. По заявлению Гостя Исполнитель в течении 10 (десяти) рабочих банковских дней перечисляет оплаченные денежные средства на счет Гостя за минусом комиссии банка за перевод денежных средств (до 4% в зависимости от банка).

3.3. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда до 14:00, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Данное бронирование переходит в статус негарантированного и аннулируется, если от Потребителя/Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

3.4. В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда до 14:00, предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

4.1. Оплата за проживание в гостинице может производиться как наличными деньгами, по картам Visa, Master card, Maestro, МИР, так и по безналичному расчету в установленном порядке.

4.2. Расценки за проживание в номерах различной категории и на дополнительные услуги утверждаются Исполнителем и могут периодически пересматриваться, исходя из конъюнктурных данных на рынке предоставления Гостиничных услуг, а также с учетом стоимости реальных затрат на поддержание и развитие гостиничного хозяйства, содержание обслуживающего персонала, стоимости коммунальных услуг и прочих накладных расходов по обеспечению гостиничного предприятия.

4.3. Проживающим в Гостинице гражданам могут предоставляться Дополнительные услуги как на платной основе (с согласия или по просьбе проживающих) на основании утвержденного прейскуранта цен, так и без дополнительной оплаты.

4.4. В список услуг, предоставляемых без дополнительной оплаты, входит:

4.4.1. при проживании в Гостинице»:

- парковка на территории отеля;

- проживание в номере ребенка до 3 лет;
- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- предоставление детской кровати ребенку до 3 лет;
- одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.4.2. без проживания в Гостинице:

- вызов скорой помощи;
- вызов такси;

4.5. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным Расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по Местному времени.

4.6. При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check-out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100 % стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 следующего дня при любом времени заезда.

4.7. Продление номера после первых суток проживания возможно по почасовому тарифу. При продлении проживания менее 6 часов (до 17.59) – почасовая оплата, от 6-12 часов (с 18.00 - 23.59) – 50 % оплаты за проживание, свыше 12 часов (после 00.00) – полная стоимость суток.

4.8. При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до Расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

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

4.10. Заселение до установленного времени (ранний заезд) возможно при наличии свободного номера в Гостинице с последующим проживанием в забронированном номере (с 12.00 часов).

4.11. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне предоставляемых услуг Гость может узнать в Службе приема и размещения.

4.12. Плата за дополнительное место, установленное в номер по просьбе посетителя (п. 2.6), взимается в соответствии с утвержденными расценками на Дополнительные услуги, при этом стоимость других мест в номере не снижается и определяется категорией номера.

4.13. При переводе в номер более высокой категории по личной просьбе самого проживающего с него в обязательном порядке взимается доплата за номер.

4.14. Проживающие в Гостинице граждане, не оплатившие за следующие сутки проживания до 12:00, подлежат выселению из Гостиницы.

4.15. При выезде из Гостиницы Гость сдаёт ключ от номера в Службу приема и размещения Гостиницы.

4.16. При заезде без предварительного бронирования: Время поселения в отель (check in time) – 14.00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров. Заселение после 00.00 до 12.00 без предварительного бронирования и последующего проживания оплачивается в размере полных суток проживания.

5. ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК. НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ ГРАЖДАН

5.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

5.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

5.3. Копия документа предоставляется в обязательном порядке при регистрации и выдаче ключей.

5.4. При поселении Гость вносит 100% предоплату.

5.5. Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии и допускающим грубость в отношении к персоналу, в размещении в гостинице отказывается независимо от их служебного положения.

6. ПРОЖИВАЮЩИЕ В ГОСТИНИЦЕ ГРАЖДАНЕ ОБЯЗАНЫ:

- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утверждённому Исполнителем прейскуранту;
- своевременно оплачивать свое проживание в гостинице;
- соблюдать внутренний распорядок, определенный настоящими Правилами, правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами;
- бодрствуя в ночное время (с 23:00 до 06:00), не нарушать покой других, проживающих в гостинице граждан (шумным застольем, громким звучанием радио, телевизора иных приборов или музыкальных инструментов);
- не допускать грубостей к обслуживающему персоналу Гостиницы;
- поддерживать чистоту в номере и в местах общего назначения;
- не засорять канализационную систему, сбрасывая в унитаз махровые салфетки, целлофановые пакеты и другой мусор;
- уходя из номера, закрывать форточки, перекрывать краны холодной и горячей воды, выключать электроприборы и электрический свет, закрывать дверь;
- бережно относиться к гостиничному инвентарю и оборудованию;
- заранее уведомлять администрацию Гостиницы о времени выезда из Гостиницы;
- при выезде из Гостиницы сдавать номер горничной;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер и сдать ключи администратору службы приема и размещения.

7. ПРОЖИВАЮЩИМ В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- оставлять посторонних лиц в номере после 23.00;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку гостя;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие, ценные вещи должны храниться в сейфе;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- курить в номерах и на территории Гостиницы, кроме специально обозначенных для этого мест;
- нарушать покой других гостей, создавая шум;
- распивать и употреблять принесенные с собой спиртные напитки, продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей).

8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ:

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, Службе приема и размещения и на сайте Гостиницы;
- предоставить Гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения Гостиницы.
- своевременно рассматривать требования и жалобы Гостей.

9. ПРАВИЛА СОДЕРЖАНИЯ ЖИВОТНЫХ В ГОСТИНИЦЕ

9.1. Проживание в Гостинице с животным допускается с разрешения администрации при условии соблюдения санитарно-гигиенических правил и ветеринарно-санитарных требований.

9.2. Владельцы животных обязаны принимать меры, обеспечивающие порядок и исключаящие беспокойство отдыхающих.

9.3. Собаки должны быть в наморднике и на коротком поводке (не более 1 метра).

9.4. Собаки, находящиеся на территории Гостиницы, кроме временно оставленных владельцами на привязи, признаются безнадзорными.

9.5. При бронировании номеров в Гостинице необходимо предупредить администрацию, что Вы приедете с животным.

9.6. Не рекомендуется оставлять животное без присмотра в номере Гостиницы. Если необходимо оставить животное в номере – обязательно повесьте табличку «ПРОШУ НЕ БЕСПОКОИТЬ».

9.7. За пребывание животного до 10 кг взимается плата 1000 рублей в сутки, а также дополнительно оставляется залог в размере 5 000 рублей.

9.8. В случае нанесения материального ущерба (порчи предметов мебели и др.) создается комиссия (представитель инженерной службы, администратор, горничная) для оценивания размера ущерба.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

10.1. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

10.2. В случае отказа Гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится, если Гость подошёл к стойке рецепции в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером (Дежурная горничная сразу присваивает номеру статус Чистый).

10.3. В случае истечения срока проживания – после 12.00, если проживание не продлено и не оплачено гостем, горничная принимает номер. В случае, если гость оставил вещи в номере и службе приема и размещения не удастся связаться с гостем, администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Комнату забытых вещей».

10.4. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден Исполнителем и находится в Службе приема и размещения.

10.5. Гостиница отвечает за сохранность вещей Потребителя/Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

10.6. Администрация Гостиницы не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения, во время пребывания в Гостинице.

10.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, на момент нахождения в Гостинице, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в Службу приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

10.8. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в «Комнате забытых вещей» до 1 года.

10.9. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

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

10.11. Все споры или разногласия, возникающие из-за или в связи с настоящими Правилами, разрешаются Сторонами путем переговоров.

10.12. В случае невозможности разрешения споров или разногласий путем переговоров, они рассматриваются в Арбитражном суде, в соответствии с действующим законодательством РФ.