

Правила проживания
в отеле «У Высоцкой»



1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Правовую основу предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации №23001 от 07 февраля 1992г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015г. №1085, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

ОТЕЛЬ – Отель «У Высоцкой», расположенный по адресу: г. Керчь, переулок 1-й Степной дом 3.

ГОСТЬ – физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

СПИР – служба приема и размещения.

Овербукинг – это сверхбронирование, перебронирование, перепродажа — стратегия сбыта услуг.

ОТА – сайты онлайн бронирования.

Режим работы – круглосуточно.

Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) является – 14:00. Расчетное время выезда (освобождение номера) – 12:00. Оказание услуг размещения в Отеле осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность и полной оплаты всех услуг в Отеле за весь забронированный период проживания.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- общегражданский или заграничный (для граждан РФ постоянно проживающих на территории иностранного государства) паспорт;
- Заграничный паспорт (для иностранных граждан), виза, миграционная карта, вид на жительство - перечень данных документов определен законодательством РФ.
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14 лет);
- справка об обмене паспорта (в случае отсутствия паспорта по причине утери либо замены, справка должна быть оформлена по форме в соответствии с законодательством РФ при наличии фотографии);

Ответственным за оформление лиц, проживающих в Отеле, является администратор службы приема и размещения. При отсутствии соответствующих документов, Отель вправе отказать гостям в поселении.

При бронировании, размещении или при свободном поселении (без оформления брони) Гость выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера, из выбранной гостем категории, остается за Отелем. При наличии свободных мест по усмотрению администрации Отеля, для гостя может быть предоставлен номер категорией выше забронированной и подтвержденной ранее Отелем.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

3.1. Предварительный заказ (далее - Бронирование) услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в службу приёма и размещения посредством телефонной и факсимильной связи, по электронной почте, через сайт Отеля либо через каналы ОТА. При отсутствии возможности у гостя забронировать по средствам выше указанных способ бронирования, гость может забронировать номер по телефонному звонку.

3.2. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону).

3.3. Гарантией предоставления услуг проживания в Отеле - является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

3.4. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня (12:00), следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с Заказчика (лицо осуществляющее бронирование) взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00

осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле. В случае информирования Отеля гостем об изменении времени заезда, Отель вправе ожидать гостя или аннулировать бронирование.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ГОСТЕЙ

4.1. Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока проживания, гости обязаны освободить номер (место) или продлить срок пребывания при наличии возможности у Отеля.

4.2. Гости, желающие продлить проживание по окончании согласованного срока в Отеле, должны сообщить об этом не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продления проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке СПиР.

4.3. Для получения номера (места) в Отеле необходимо предъявить администратору паспорт в соответствии с пунктом 21 ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085.

4.4. Ознакомиться с регистрационной картой, подписать регистрационную карту, произвести оплату и получить ключ от номера.

4.5. При оформлении проживания несовершеннолетних детей, необходимо предъявить соответствующие документы, подтверждающие права на ребенка (свидетельство о рождении, решение о назначении опекуном, попечителем, доверенность, заверенную нотариусом и т. д.).

5. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ

5.1. Плата за проживание в Отеле взимается при заселении, с согласия гостя, в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 12:00 дня по местному времени.

5.2. Время заезда – 14:00

5.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

- 5.4. При размещении до расчетного часа с 00:01 до 05:59 утра взимается плата в размере 50% от стоимости номера.
- 5.5. При размещении до расчетного часа с 06:00 до 14:00 взимается 25% от стоимости номера.
- 5.5.1. Заселение производится только при наличии свободных номеров.
- 5.6. При размещении после расчетного часа с 12:01 до 17:59 взимается плата в размере 25% от стоимости номера.
- 5.7. При размещении после расчетного часа с 18:00 до 23:59 взимается плата в размере 50% от стоимости номера.
- 5.8. При продлении проживания после 00:00 взимается 100% стоимость номера по тарифам, действующим на момент продления.
- 5.9. Оплата производится гостем в момент заезда и/или в момент оказания гостиничных услуг. Услуги, предоставляемые Отелем, могут быть оплачены следующими способами:
- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
 - банковской картой (VISA, Master Card, МИР);
 - путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля (безналичная оплата услуг путем
 - банковского перевода).
- 5.9.1. Для льготных категорий граждан согласно главе 2 ФЗ-178 от 17.07.1999г. «О государственной социальной помощи» предоставляются скидки на проживание в размере 15% от стоимости номера.
- Герои Советского Союза и России, полным кавалерам ордена слава;
 - Участники ВОВ;
 - Инвалиды I, II и III групп и сопровождающие их лица Скидки не суммируются. При наличии оснований для применений скидок, в расчет принимается основание, дающее право на большую скидку.

6. РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

- 6.1. По предварительному бронированию, на следующих условиях:
- бронирование номеров (мест) в гостинице производится при наличии свободных номеров;
 - заселение в забронированный номер возможно до расчетного часа при наличии свободных номеров;
 - срок действия брони заканчивается в 18.00 дня заезда, после чего Отель вправе снять бронь, если не указано конкретное время заезда (негарантированное бронирование). Услуга бронирования является бесплатной.
- 6.2. По свободному поселению (без предварительного бронирования) размещение производится на следующих условиях:
- поселение в номер происходит после расчетного часа в 14:00;
 - по просьбе Гостя Отель может предоставить дополнительную платную услугу «Ранний заезд» (поселение в номер до расчетного часа).
 - плата за предоставление данной услуги производится в следующем порядке: - согласно п. 5.4., 5.5., данных правил.
- 6.3. Гость считается поселенным по с момента подписания регистрационной карты и получения ключа от номера.
- 6.4. По согласованию с Отелем проживающий гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой.
- 6.5. По просьбе проживающих, в номерах может предоставляться одно дополнительное

место с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом. Стоимость 800 руб. (взрослый), 500руб. (ребенок).

6.6. При заселении с детьми, за проживание в отеле детей в возрасте до 6 лет включительно без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается, завтрак предоставляется.

Стоимость места для детей от 6 до 14 лет включительно составляет 500 руб. с человека.

6.7. По просьбе гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров. При выборе номера категорией выше, производится доплата разницы.

6.8. При обращении гостя с просьбой о перерасчете и возврате уплаченных сумм за не оказанные услуги (доп. услуги, сокращение срока пребывания) Отель осуществляет возврат на основании предъявленных гостем документов: счета, кассового чека и документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия одного из вышеперечисленных документов, Отель вправе отказать в возврате.

7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1. Проживающие в Отеле гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими ценами на имущество на момент фиксирования причинения ущерба.

7.2. Посторонние лица могут находиться в номерах по приглашению проживающих и с согласия администрации с 07.00 до 23.00 при наличии документов, удостоверяющих личность. После 23.00 посетитель должен оплатить дополнительный номер для гостя или доп. место (800 руб.) в соответствии действующими тарифами с обязательной регистрацией на основании документа, удостоверяющего личность.

7.3. Проживающим в Отеле запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- курить и распивать спиртные напитки в номере;
- курить в непригодных местах на территории Отеля;
- без разрешения Отеля держать в номере животных и птиц;
- без разрешения Отеля проводить любую фото и видеосъемку;
- вносить на территорию Отеля легковоспламеняющиеся, радиоактивные и взрывчатые вещества;
- вносить на территорию Отеля громоздкие вещи (мебель, бытовую технику и т. д.);
- самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом отеле в случае его
- неисправности;
- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля; переставлять мебель в номере;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

7.4. Проживающие в Отеле обязаны:

- бережно относиться к имуществу Отеля;
- соблюдать тишину на территории Отеля после 22:00 часов;
- вежливо и культурно относиться к другим гостям и персоналу гостиницы;

- правильно реагировать на замечания сотрудников Службы безопасности отеля и администраторов Службы Приема и размещения;
- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны, закрыть дверь и при выезде сдать ключ от номера администраторам Службы Приема и размещения;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет, в случае временного отъезда из Отеля, Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за то время, которое отсутствовал, теряет право на проживание;
- соблюдать в Отеле правила пожарной безопасности;
- оповестить сотрудников отеля о своих гостях, если они остаются после 23:00 и произвести за них оплату;
- соблюдать настоящие правила проживания и внутреннего распорядка Отеля;
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;
- в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку номера, включающую химчистку мебели, стирку, озонирование в размере 6 000 (шесть тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет.

Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба.

8. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ

8.1. Проживающим гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:

- доставка корреспонденции в номер при ее получении;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с приказом МЗ РФ №169н от 05.03.2011г.);
- побудка к указанному гостем времени;
- предоставление ниток, иголок, комплекта посуды, фужеров, бокалов, рюмок, столовых приборов;
- информация о туристических, музейных и культурно-исторических достопримечательностях г. Керчь и Крыма;
- room-service;
- спутниковое ТВ;
- Wi-Fi на всей территории отеля;
- открытая парковка

8.1.1. За дополнительную плату предоставляются следующие услуги:

- стирка, глажка;
- конференц услуги;
- трансфер;
- организация питания.

8.2. Смена постельного белья в отеле производится по мере необходимости и по просьбе гостя.

Порядок смены постельного белья: в номерах повышенной комфортности («Люкс»,

«Апартаменты») белье меняется каждый день, полотенца – ежедневно; во всех других номерах белье меняется раз в три дня.

8.3. Отель должен обеспечивать гостей справочной информацией о своем режиме работы и стоимости услуг.

8.4. Размещение домашних животных весом до 15 кг допускается по предварительному запросу и при заполнении соответствующей формы согласия с «условиями проживания с животными».

Стоимость услуги составляет 500 рублей за каждые сутки проживания.

8.5. Отель гарантирует проживающим гостям, при условии соблюдения пунктов 7.2. – 7.4. настоящих Правил, сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая деньги, драгоценности, ценные бумаги.

8.6. Вынос вещей из гостиницы производится только по предъявлению ключа от номера, выданного при оформлении в отеле. Отель, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу.

8.7. Отель отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством.

8.8. Отель имеет право отказать в предоставлении Гостю номера в случае проведения в городе мероприятий городского или федерального уровня. В случае, если Отель по причине 100% загрузки не может предоставить гостю номер, Отель обязуется переселить гостя с его согласия в другой отель в номер категории не ниже, чем было заявлено. Все расходы, связанные с переселением гостя в другой отель, полностью несет Отель, допустивший овербукинг. Отель обязуется поставить в известность Заказчика/Гостя в случае ситуации овербукинга и проинформировать о принятых мерах.

8.9. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

8.10. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении

персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

8.11. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников (администратор, заместитель директора по АХВ) Отеля.

8.12. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 2х месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Отель, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в договоре, заявке на бронирование для извещения о находке.

8.13. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля.

8.14. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 01 августа 2011г.

- 8.15. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23:00 часов. До 23:00 часов Отель имеет право дать разрешение третьим лицам проводить мероприятия на территории отеля.
- 8.16. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.
- 8.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Настоящие Правила, все перечни дополнительных услуг, утвержденных для данного отеля, должны быть вывешены в вестибюле отеля или представлены в доступном для ознакомления месте.
- 9.2. Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайных ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере отеля.
- 9.3. Настоящие правила распространяются на всех проживающих в данном отеле и посетителей.
- 9.4. Информация о проживающих гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

- 10.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Отеля и выдается по первому требованию гостя.
- 10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
- Более подробно ознакомиться с действующими правилами бронирования и проживания Вы можете при заезде на стойке приема и размещения или на сайте отеля www.kerch-apartment.ru Керчь, Отель «У Высоцкой», 2024 г.