

Утверждаю
Генеральный директор
АО «КамчатТурРегион»
Афониная Г.М.
«11» января 2021 г.

Правила проживания и предоставление гостиничных услуг в гостинице «Арсеньев», «Арсеньев Green hotel»

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ №1085 от 9 октября 2015 года.

1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - гостиница «Арсеньев», «Арсеньев Green hotel», расположенная по адресу: г. Петропавловск-Камчатский, ул. Арсеньева 1.

«Гость» - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, не связанными с осуществлением непосредственно предпринимательской деятельности.

«Посетители» - лица, не проживающие в Гостинице.

2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3. Режим работы Гостиницы «Арсеньев», «Арсеньев Green hotel» - круглосуточный.

4. Расчетный час - 12 часов по местному времени. Официальное время заезда – 14:00

5. Плата за проживание в Гостинице осуществляется по тарифам, утвержденными Генеральным директором. В Гостинице имеются следующие виды тарифов в корпусах «Арсеньев» и «Арсеньев Green hotel»:

- Корпус «Арсеньев» Тариф «Зимний», Корпус «Арсеньев Green hotel» «Зимний» с 01.11 по 31.05;

- Корпус «Арсеньев» Тариф «Летний», Корпус «Арсеньев Green hotel» «Летний» с 01.06 по 31.10;

6. При размещении до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 00.00 до 06.00 – плата за сутки;

- с 06.00 до 14.00 – плата за половину суток.

7. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа- плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

8. Бронирование номера осуществляется только при наличии свободных номеров, запрашиваемой категории на период проживания. Номера могут быть забронированы по телефону, факсу, электронной почте. В случае оплаты услуг проживания по безналичному расчету, бронирование номера осуществляется только по гарантированному письму от организации.

9. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты или гарантии по банковской карте. Забронированный номер сохраняется за гостем до 12:00, следующего за днем запланированного заезда.

10. Негарантированное бронирование действительно до 23:59 часов дня заезда, после указанного времени бронирование может быть аннулировано.

11. Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным с Гостем в случае составления одного документа, подписанного 2 сторонами, или подтверждения заявки, направленной Гостем, а также в случае оплаты Гостем соответствующей суммы за проживание.

12. Услуга оплачивается при заключении договора (подписание счета за проживание) в полном объеме в момент заселения в случае оплаты за наличный расчет / банковской картой.

13. При проживании по безналичной форме оплаты, предоставляется счет на предоплату, который должен быть оплачен в течение 3 банковских дней со дня его получения. Акты выполненных работ предоставляются в течение 3 дней после оказания услуг.

14. Аннуляция бронирования осуществляется с учетом соответствующих штрафных санкций:

14.1. В случае отказа менее чем за одни сутки, неприбытия Гостей согласно поданной заявке, взимается штраф в размере оплаты за одни сутки.

14.2. Групповых заявок (от 5 человек)

14.2.1. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг «Заказчиком» (Гостем) от 30 до 20 дней до даты заезда, он выплачивает «Исполнителю» штраф в размере 5% от заказанных услуг по конкретной заявке.

14.2.2. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг «Заказчиком» (Гостем) от 19 до 10 дней до даты заезда, он выплачивает «Исполнителю» штраф в размере 10% от заказанных услуг по конкретной заявке.

14.2.3. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг «Заказчиком» (Гостем) от 9 до 5 дней до даты заезда, он выплачивает «Исполнителю» штраф в размере 15% от заказанных услуг по конкретной заявке.

14.2.4. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг «Заказчиком» (Гостем) от 4 до 2 дней до даты заезда, он выплачивает «Исполнителю» штраф в размере 20% от заказанных услуг по конкретной заявке.

14.2.5. При аннулировании заявки за 1 сутки до заезда «Заказчик» (Гость) выплачивает «Исполнителю» штраф в размере 25 % от заказанных услуг.

В случае отказа без предварительного уведомления «Исполнителя» менее чем за одни сутки, неприбытия туристов согласно ранее поданной заявке, «Заказчик» (Гость) оплачивает простой номеров в размере стоимости проживания в забронированных номерах за одни сутки

15. Гостиница оказывает дополнительные платные услуги по утвержденным тарифам: стирка и глажение одежды, трансфер.

16. Информация по платным и бесплатным услугам, режимом работы служб, памяткой по пожарной безопасности находятся в информационной папке во всех номерах гостиницы.

17. Гостиничные услуги оказываются при предъявлении Гостем паспорта РФ, паспорта гражданина СССР, свидетельства о рождении, паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность без гражданства, разрешение на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства, временное удостоверение личности гражданина РФ.

18. 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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

19. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, жители блокадного Ленинграда, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

20. В гостинице запрещается:

- курить на всей территории гостиницы, кроме специально оборудованного места для курения;
- находиться на территории гостиницы не проживающим лицам с 24 часов;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества;
- заселяться в номер с животными (птицами, рептилиями) без согласия с администрацией гостиницы;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- зажигать свечи, пользоваться огнем;
- выбрасывать с окон мусор;
- при уходе оставлять открытыми краны.

21. Гости обязаны:

- соблюдать установленный порядок проживания в гостинице;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей услуги;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества».

22. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов.

23. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

24. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по требованию гостей.

25. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

26. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице, при этом гость возмещает гостинице фактически понесенные расходы.

27. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных расходов гостиницей.

28. При отсутствии гостя по месту проживания или отсутствия предупредительного звонка более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество перемещается в камеру хранения.

29. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

30. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. *