

Правила проживания в гостинице «Онего Палас»

Общие положения

Настоящие правила (далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 (в ред. от 01.01.2010 года), устанавливающих правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в гостиничном комплексе.

Правила распространяются на гостей и посетителей, пребывающих на территории гостиничного комплекса, за исключением обслуживающего персонала.

Условия бронирования и аннуляции гостиничных услуг

Заявки на бронирование от индивидуальных гостей принимаются по телефону, факсу, посредством электронной почты.

В течение 12 часов после получения заявки на бронирование, либо немедленно (при наличии номеров) гостиничный комплекс подтверждает или отказывает в бронировании гостю.

При приёме заявки портье уточняет у гостя сведения о количестве и категории бронируемых номеров и, в отношении каждого гостя, имя и фамилию; дату и, по возможности, время заезда и выезда, номер действительной кредитной карты гостя (если оплата услуг производится картой).

Бронирование считается действительным с момента получения гостем уведомления, содержащего сведения о категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице.

Бронирование гостиничного номера считается гарантированным, если Гость производит предоплату гостиничных услуг в размере стоимости 1 суток проживания до даты заезда в гостиницу. При гарантированном

бронировании гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При негарантированном бронировании, предоплата не производится, и гостиница ожидает потребителя до 16.00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

В случае несвоевременного отказа от бронирования менее, чем за 24 часа до заезда, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика услуг взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере 1 суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Бронирование считается отмененным, если гостиница получила от гостя письменное или устное уведомление об отказе от бронирования.

Порядок предоставления и оплаты услуг в гостиничном комплексе

Режим работы гостиничного комплекса круглосуточный.

Гостиница вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории РФ;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-лет.;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами РФ, — для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в

соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
з) вида на жительство лица без гражданства.

В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Заезд в гостиничный комплекс осуществляется в 14.00, выезд в 12.00.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда гостя после установленного расчетного часа с 12.00 до 24.00, взимается плата за половину суток. При размещении гостя с 00.01 минут до 12.00 плата за проживание взимается за половину суток.

Оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично с согласия гостя. Гость обязан оплатить гостиничные услуги и дополнительные платные услуги в полном объеме после их оказания. При осуществлении расчетов гостиница выдает гостю кассовый чек и счет, оформленный на бланке предприятия.

Оплата услуг, оказываемых на территории гостиничного комплекса, осуществляется как наличными денежными средствами в российских рублях, так и банковскими картами: Visa/Maestro/MasterCard.

Права гостя/посетителя

Пользоваться всеми услугами отеля в установленном гостиницей порядке.

Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счёта, в случае если дополнительные услуги оказываются в кредит, и делать его промежуточную или полную оплату.

Обращаться к сотрудникам службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг и, при необходимости, своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

Отказаться в любое время от исполнения договора при условии оплаты гостинице фактически понесенных ею расходов.

Принимать посетителей в период с 08.00 до 23.00 с обязательной регистрацией у администратора. После 23.00 посетители обретают статус

проживающих в отеле и обязаны оформить и оплатить гостиничные услуги в установленном порядке. Рекомендуется встречать гостей персонально в вестибюле отеля, и провожать — до выхода из отеля;

Хранить ценные вещи и документы в индивидуальном сейфе.

Обязанности гостя/посетителя

Во время пребывания на территории отеля соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового скопления людей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других людей на отдых, не оскорблять действиями или словами обслуживающий персонал.

Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

При выходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь;

Иметь при себе «Карту гостя» и не передавать ее посторонним лицам, не приглашать в номер незнакомых людей, не оставлять посетителей одних в номере, не передавать карту-ключ;

Соблюдать правила пожарной безопасности на территории отеля, соблюдать настоящие Правила.

В период с 23.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

Уведомить службу приёма и размещения о своём выезде из отеля.

Произвести полную оплату за оказанные услуги при выезде из отеля на стойке приёма и размещения.

Права гостиницы

Администрация отеля имеет право отказать гостю или посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала или проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя, гостиница имеет право отказать гостю или посетителю в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению, при этом гость возмещает гостинице фактически понесенные ею расходы.

Гостиница не несёт ответственности за состояние здоровья гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков (в т.ч. спиртных) и продуктов питания, приобретённых за пределами отеля.

Обязанности гостиницы

Своевременно и в полном объёме предоставлять гостю/посетителю заказанные услуги.

Оказывать бесплатные дополнительные услуги без дополнительной оплаты.

Отвечать за сохранность вещей гостя в соответствии с законодательством РФ, а также обеспечить сохранение конфиденциальной информации о гостях и посетителях отеля.

Своевременно реагировать на просьбы гостя или посетителя по устранению неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предоставить гостю номер аналогичной или более высокой категории.

Хранить забытые гостями вещи, за исключением продуктов питания и предметов индивидуального пользования в течение 6 месяцев для россиян, 1 года — для иностранцев.

На территории отеля запрещается

Переставлять мебель в номере.

Хранить в номере взрывчатые, легко воспламеняющиеся вещества, оружие, ядовитые и наркотические вещества (громоздкие вещи, охотничьи ружья и патроны сдаются на ответственное хранение)

Выносить из ресторанов гостиницы в период его работы в режиме «шведский стол» продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен только с разрешения администрации ресторана.

Приносить и употреблять в ресторанах и баре алкогольные напитки, приобретенные вне территории гостиницы.

Оставлять в гостевом номере посетителя после 23.00, не получившего статус «проживающего в отеле».

Рекламации и порядок разрешения споров

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля, путём обращения в службу приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их после возникновения спорной ситуации.

Любые возникающие разногласия или споры, связанные с предоставлением гостиничных услуг, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.