

Правила предоставления гостиничных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в гостиничном комплексе «Онега Палас» (далее – гостиница).

1.2. Настоящие Правила распространяются на гостей и посетителей, пребывающих на территории гостиницы, за исключением обслуживающего персонала.

2. Условия бронирования и аннуляции гостиничных услуг

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

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

2.3. 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, контактную информацию (номер телефона и/или e-mail).

2.4. 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.

2.5. 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 гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.6. При негарантированном бронировании предоплата не производится, и гостиница ожидает гостя до 16:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.7. 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.

2.8. Бронирование считается отмененным, если гостиница получила от гостя письменное или устное уведомление об отказе от бронирования, либо, если гость бронировал номер через контрагента, уведомление от контрагента.

3. Порядок предоставления и оплаты услуг в гостинице

3.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

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

3.3. При бронировании мест по телефону, факсу, посредством электронной почты, от стойки (см.п.2.1 настоящих Правил), оформляется Регистрационная карта. Регистрационная карта оформляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

- 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.

3.4. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.5. Заезд в гостиницу осуществляется в 14:00, выезд – в 12:00.

3.6. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. В случае раннего заезда, а также в случае задержки выезда гостя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается в следующем размере:

Условие заезда / выезда	Время	Размер оплаты, % от стоимости тарифа	Примечание
Ранний заезд	с 00:00 до 07:00	100	от стоимости номера за предыдущие сутки, номер бронируется с предыдущих суток
	с 07:00 до 14:00	50	
	с 12:00 до 14:00	-	При наличии свободных номеров
Поздний выезд	с 12:00 до 18:00	50	
	После 18:00	100	

3.7. За проживание детей в возрасте до 12 лет без предоставления отдельного дополнительного места оплата не взимается.

3.8. 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.

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

4. Права гостя / посетителя

4.1. Пользоваться всеми услугами гостиницы в установленном гостиницей порядке.

4.2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых гостиницей, 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.

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

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

4.5. Принимать посетителей в период с 08:00 до 23:00 с обязательной регистрацией у администратора. После 23:00 посетители обретают статус проживающих в гостинице и обязаны оформить и оплатить гостиничные услуги в установленном порядке. Рекомендуется встречать посетителей персонально в вестибюле гостиницы, и провожать – до выхода из гостиницы.

4.6. Хранить ценные вещи и документы в индивидуальном сейфе.

5. Обязанности гостя / посетителя

5.1. Во время пребывания на территории гостиницы 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.

5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры гостиницы. 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.

5.3. При выходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь.

5.4. 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.

5.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории гостиницы, соблюдать настоящие Правила.

5.6. Запрещается нарушать тишину и покой проживающих гостей с 22.00 до 07.00 в будние дни, с 22.00 до 08.00 в выходные дни, а также в установленные федеральным законом нерабочие праздничные дни.

5.7. Уведомить службу приёма и размещения о своём выезде из гостиницы.

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

5.9. Запрещается оставлять транспортное средство перед центральным входом гостиничного комплекса. Остановка разрешается в случае высадки/ посадки гостей и посетителей гостиничного комплекса.

6. Права гостиницы

6.1. Администрация гостиницы 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.

6.2. 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.

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

6.4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в местах оказания гостиничных услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Обязанности гостиницы

7.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю / посетителю заказанные услуги.

7.2. Оказывать бесплатные дополнительные услуги без дополнительной оплаты.

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

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

7.5. 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.

7.6. Хранить забытые гостями вещи, за исключением продуктов питания и предметов индивидуального пользования в течение 3 (трех) месяцев.

8. На территории гостиницы запрещается

8.1. Переставлять мебель в номере.

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

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

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

8.5. Оставлять в номере посетителя после 23:00, не получившего статус «проживающего в отеле».

8.6. Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя.

8.7. Осуществлять расчеты наличными денежными средствами за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс Гостиницы.

8.8. Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы.

8.9. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

8.10. Выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество.

8.11. Нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице.

8.12. Ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости.

8.13. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.

8.14. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. №15 – ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно ст. 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

8.15. Использовать беспилотные летательные аппараты (в том числе квадрокоптеры). Сбор информационных материалов с помощью фото- и видеорегистраторов, установленных на дистанционно управляемых беспилотных летательных аппаратах и передвижных транспортных средствах, на территории гостиницы разрешается только с согласия администрации.

8.16. Профессиональная фото и видео съемка без разрешения Администрации Гостиницы, предназначенная для обнародования.

9. Рекламации и порядок разрешения споров

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией гостиницы 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.

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

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.