

Правила предоставления гостиничных услуг
в отеле «РЕЗИДЕНЦИЯ»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «ГД «Донобувь» отеля «Резиденция» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - ООО «ГД «Донобувь» отель «Резиденция», расположенный по адресу г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова 25 (далее – Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы отеля – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в отеле и оплаты услуг

2.1. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в отеле гость ставит свою подпись на регистрационном бланке гостя, а администратор-портье Службы приема и размещения выдаёт карту гостя (далее "Ключ"), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3. Номер в отеле предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.5. Расчетный час в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда – 14 часов по московскому времени.

2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги.

2.7. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00

текущих суток по московскому времени.

2.8.2. В случае опоздания или незаезда гостя в отель с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки

2.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.9.1. Выдача ключа от номера осуществляется только по карточке Гостя.

2.10. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.11. Дополнительное место предоставляется детям от 5 лет до 14 лет только по согласованию с администрацией отеля и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен, утвержденного приказом Генерального Директора ООО «ГД «Донобувь»(отель «Резиденция»).

Стоимость дополнительного места 2500 руб.

2.11.1. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный, безналичный расчет и кредитными картами (к оплате принимаются VISA, VISA ELECTRON, MAESTRO, MASTERCARD, MASTER CARD ELECTRONIC, AMERICAN EXPRESS, DINERS CLUB INTERNATIONAL, JCB INTERNATIONAL).

2.11.2. Кассовый чек выдается на руки сразу после оплаты, а счет - при выезде из отеля.

2.12. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору Службы размещения.

2.13. Посещение проживающих в отеле третьими лицами разрешается с согласия проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, он должен предъявить на стойке портье паспорт гражданина РФ.

2.14. Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя и доступна неограниченному кругу лиц.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;
- не беспокоить других гостей, проживающих в отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в отеле;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а так же нести ответственность за иные нарушения.

3.3. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

3.3.1. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

3.4. В отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;