

Утверждаю

Председатель ППО «СЛПК»

А.И. Слободчиков

«13» мая 2019 года

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Виктория».

1. Общие положения.

Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Виктория» разработаны в соответствии с

-Законом РФ « О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

-«Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Постановлением Правительства от 09.10.2015 № 1085

-Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 г. № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»

-Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»

-Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 « О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»

-Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 « Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»

-Федеральным законом РФ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

2. Порядок бронирования и заселения в гостиницу «Виктория».

В нашей гостинице мы стараемся создать комфортную и доброжелательную атмосферу для проживания наших Гостей. Мы предлагаем Вашему вниманию некоторые правила, целью которых является поддержание порядка и домашней атмосферы.

Двери гостиницы открыты для наших Гостей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Заселение в гостиницу возможно:

-для граждан РФ - при предъявлении паспорта либо водительского удостоверения, либо свидетельства о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);

-для иностранных граждан – при предъявлении заграничного паспорта , визы и миграционной карты.

Вам будет удобнее, если Вы заранее забронируете номер в нашей гостинице. Бронирование номера и отмена бронирования –бесплатная услуга. Бронирование доступно несколькими способами:

-по телефону;

-через системы онлайн-бронирования отелей (Booking.com, Travellein, Академ-сервис, HRS);

-по электронной почте.

Гостиница «Виктория» вправе отказать в бронировании, если на желаемую дату отсутствуют свободные номера.

Гостиница «Виктория» отказывает в заселении лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения.

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

— Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской 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.

При бронировании физическими лицами необходима следующая информация:

- фамилия ,имя и отчество гостя (-ей),
- дата и точное время заезда и выезда,
- категория и количество номеров,
- форма оплаты (кредитной картой или наличными),
- контактное лицо (телефон, адрес электронной почты).

При бронировании юридическими лицами и оплате проживания по безналичному расчету необходимы:

-заявка на бронирование номера(-ов) в гостинице на фирменном бланке организации с указанием реквизитов организации(полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) с печатью и подписью руководителя организации.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия ,имя и отчество гостя(-ей),
- дата и точное время заезда и выезда,
- категория и количество номеров,
- гарантия оплаты проживания. Должно быть указано: «Оплату по безналичному расчету гарантируем».

При бронировании и размещении гость выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за гостиницей «Виктория».

3.Время заезда и выезда из гостиницы «Виктория». Оплата проживания.

В гостинице «Виктория» установлена посуточная оплата проживания.

Расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14:00 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

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

При проживании более суток расчет происходит по следующему принципу:

-ранний заезд (до 12:00) оплата не взимается (при наличии свободных мест);

-поздний выезд : (с 12:00 до 22:00) –доплата 50% от стоимости номера(места в номере);

-поздний выезд (после 22:00 –доплата 100% от стоимости номера (места в номере).

При заселении гостя с 00:00 ч. до установленного расчетного часа (12:00 ч.) плата за номер (места в номере) взимается в размере, не превышающем половину суток.

В случае, когда время заезда и время выезда Гостя приходится на период с 00:00 часов до 12:00 часов данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п.8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

По истечении согласованного срока Гостю необходимо освободить номер. При намерении продлить срок проживания просим нашихGuestей сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа. Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров.

В случае отсутствия свободных номеров гостиница «Виктория» вправе отказать в продлении срока пребывания.

Оплата за проживание в гостинице доступна различными способами (наличными средствами, банковской картой, безналичным путем).

При расчете наличными либо банковской картой плата взимается по факту проживания.

При безналичном расчете оплата должна поступить на расчетный счет отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В качестве подтверждения факта оплаты может служить копия платежного поручения, направленная на электронный адрес гостиницы syk-hotel2@mondigroup.com.

Если оплата безналичным переводом не произведена, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет либо расчет по кредитной карте по письменному или устному

согласованию сторон. В противном случае гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и отказать гостю в заселении.

Плата за проживание и услуги осуществляется, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту.

За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления отдельного места оплата не взимается.

Дополнительные бесплатные и платные услуги:

По просьбе Гостя без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Гостю по его желанию оказываются платные дополнительные услуги, не входящие в стоимость номера, действующие согласно перечню и ценам, указанным в действующих в гостинице «Виктория» прейскурантах на дополнительные услуги.

4. Правила проживания в гостинице «Виктория».

При оформлении проживания служба приема и размещения гостиницы «Виктория» осуществляет регистрацию гостя и выдает ему электронный ключ и карту гостя.

Служба приема и размещения вправе отказать в заселении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

По просьбе проживающих, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08.00 до 23.00 часов при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23.00, данные лица оформляются на подселение в номер, и с них взимается оплата согласно утвержденному прейскуранту гостиницы «Виктория».

На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в гостинице «Виктория» установлен **запрет курения** во всех помещениях, в том числе в номерном фонде и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного федерального закона у гостиницы возникает необходимость в проведении комплекса работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы вправе взыскать с гостя расходы на проведение данного вида работ.

Гостиница «Виктория» вправе в одностороннем порядке отказаться от предоставления услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами. При этом Гость возмещает гостинице фактически понесенные ею расходы.

Мы просим нашихGuestей заблаговременно предупреждать о времени окончательного выезда из отеля.

ДляGuestей, покидающих гостиницу в ночное время (с 00:00 до 07:00) администрация гостиницы организует:

-выдачу ланч-пакетов (по одному для каждого гостя);

-организацию трансфера в аэропорт или на железнодорожный вокзал (вызов такси, наличие бесплатного трансфера на транспорте ОАО «Монди «СЛПК»);

-побудка Гостя в назначенное Гостем время.

Мы также просим нашихGuestей предупреждать администрацию о временном выезде из гостиницы. В случае временного выезда из гостиницы «Виктория» Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

Гостиница «Виктория» отвечает за сохранность вещей Гостя в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ.

Администрация гостиницы гарантирует сохранность личных вещей Гостя, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей,

ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты администрацией гостиницы на хранение.

В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов сотрудники гостиницы уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь возвращается владельцу. Если лицо, имеющее право требовать забытую вещь либо место его нахождения не известны, обнаруженные вещи помещаются в камеру хранения гостиницы «Виктория» и находятся там в соответствии с «Положением о хранении ценностей в камере хранения гостиницы «Виктория».

При отсутствии Гостя в гостинице более суток с момента истечения согласованного срока проживания гостиница вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация гостиницы берет под ответственное хранение. Прочее имущество направляется в камеру хранения гостиницы «Виктория» и хранится в ней в соответствии с «Положением о камере хранения гостиницы «Виктория».

Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы «Виктория», соблюдать чистоту и установленные правила проживания и пользования гостиничными услугами. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы «Виктория» на основании действующего прейскуранта.

Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть окна;
- закрыть водопроводные краны;
- закрыть входную дверь в номер.

Гостю, проживающему в гостинице «Виктория» запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключ от номера посторонним лицам;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества и изделия (бензин, растворители, пиротехнические изделия), оружие без соответствующего разрешения;
- пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23:00 часов.
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других гостей с 23:00 до 08:00 часов;
- курить в номере и других помещениях гостиницы.

Администрация гостиницы «Виктория» оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания либо общественного порядка.

При выезде Гостя обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию гостя.

5. Порядок размещения в гостинице «Виктория».

При регистрации в гостинице «Виктория» Гость предоставляет в службу приема и размещения следующие документы:

1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ, за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);

2. Иностранные граждане:

Иностранные граждане, прибывшие в РФ в безвизовом порядке:

-паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина(ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

-миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину данной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в безвизовом порядке, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ №115 от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное пребывание, вид на жительство и т.д.)

Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

-паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

9 ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

-миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

-документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т. д) (Постановление от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы.

Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

-документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

-разрешение на временное проживание;

-вид на жительство;

-иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором

РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства».

Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), близких родственников, сопровождающих лиц, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.