

Правила внутреннего распорядка для проживающих в отелях ООО «Лера»

1. Общие положения:

1.1 Отели ООО «Лера» включает в себя:

- Отель «Домик Охотника» (Лен. обл., пос. Токсово, ул. Санаторная, д. 33 А)
- Отель «К-Визит Токсово» (Лен. обл., пос. Токсово, ул. Советов, д. 68)

1.2 Гостиничные услуги в отелях ООО «Лера» (Далее - Исполнитель) предоставляются согласно "Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", утвержденных Постановлением Правительства РФ 09 октября 2015 г. №1085.

1.3 Дополнительные услуги в отелях предоставляются согласно действующим правилам.

1.4 Отели предназначены для временного проживания и предоставления услуг согласно вышеперечисленным Правилам.

1.5 Режим работы отелей - круглосуточный.

2. Бронирование отеля:

2.1 Гость/Потребитель вправе заключить договор на бронирование номеров/мест/услуг у Исполнителя путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем отправления заявки посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя/Потребителя. Гость/Потребитель может забронировать номер/услугу у Исполнителя, оплатив бронирование до заселения/до начала оказания услуг (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование).

2.2 Гарантированное бронирование отеля – бронирование номера или блока номеров в гостинице, подтвержденное путем предоплаты первых суток проживания. Гарантированное бронирование сохраняется на протяжении первых суток размещения (до 12:00 дня, следующего за днем заезда). Гарантированное бронирование услуг - бронирование услуг Исполнителя, подтвержденное путем предоплаты минимального периода пользования услуги. При неприбытии или несвоевременном отказе Гостя/Потребителя бронирование номеров/услуг аннулируется. Исполнитель удерживает стоимость одних суток проживания в забронированном номере или блоке забронированных номеров/минимального периода пользования услуги за фактический простой. Предоплата при гарантированном бронировании производится любым способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае неоплаты в установленный срок бронирование считается негарантированным.

2.3 Негарантированное бронирование – бронирование номера или блока номеров/услуг, при котором первая оплата производится Гостем/Потребителем при прибытии в отель. При отсутствии предварительной оплаты бронирование аннулируется согласно условиям, предусмотренным администрацией отеля. В высокий и супер - сезоны бронирование без предварительной оплаты не производится. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостю/Потребителю, не оплатившему номер/услугу до прибытия в отель. В случае негарантированного бронирования Исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронирование номера/услуги в случае получения других заявок на гарантированное бронирование на этот же период.

3. Порядок оформления и правила проживания:

3.1 Номер или место, а так же услуги в отелях предоставляются при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, разрешения на временное проживание лиц без гражданства; для иностранных граждан при предъявлении национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Армении). Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостям, не предъявившим удостоверение личности. Помимо этого Исполнитель может отказать в проживании Гостям, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также в случае их неадекватного поведения. Обязательным условием для заселения является ознакомление Гостя с правилами проживания. Подписывая анкету, Гость подтверждает, что ознакомлен и согласен с установленными в отеле правилами. Предоставляя документы, Гость выражает свое согласие на осуществление отелем обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования персональных данных в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006 г. № 153-ФЗ «О персональных данных»). Указанные Гостем персональные данные предоставляются в целях исполнения Договора. Согласие дается Гостем с момента подачи заявки на бронирование (либо заселения/ подписи под правилами проживания). Исполнитель ни при каких условиях не имеет права раскрывать либо продавать сведения, хранящиеся у него. Гость всегда имеет право узнать те данные о себе, которые хранятся в базе данных Гостиницы, и откорректировать либо удалить некоторые из них. Для этого необходимо связаться с Администрацией гостиницы.

3.2 Отелем устанавливается посуточная оплата проживания на основании п.25 Постановления от 09.10.2015 №1085 об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

3.3 Расчетный час в отелях – 12:00 часов по московскому времени. Заселение в отели производится после 14:00 часов по московскому времени дня заезда. При проживании менее 24 часов плата взимается за полные сутки до расчетного часа 12:00 независимо от времени поселения.

3.4 Ранний заезд в отель с 06.00 до 14.00 не гарантирован, но возможен при условии, что выбранный/забронированный номер свободен и готов к заселению. При негарантированном раннем заезде в период с 06:00 до 14:00 в день заезда/бронирования плата не взимается.

3.5 Для гарантированного раннего заезда в отель (ранее 14:00) необходимо внести 100% предоплату предыдущих суток.

3.6 При задержке выезда Гостя (после 12:00) за продление проживания взимается дополнительная плата:

- при продлении проживания на 12 часов – оплата взимается за половину суток по тарифу проживания;
- при продлении проживания более 12 часов – оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.

Продление проживания после расчетного часа оплаченного периода производится при наличии свободных номеров.

3.7 При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 часа после расчетного часа без оплаты или обнаружения забытых вещей Исполнитель создает комиссию, производит опись и изъятие имущества, находящегося в номере, которое сдается в камеру хранения. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если владелец не найден или не запрашивает вещи, то забытые вещи подлежат утилизации по истечению 2-х недель со дня выезда. Открытые индивидуальные косметические средства, продукты питания и предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье, носки и т.п.) не подлежат длительному хранению, соответственно могут быть утилизированы сразу.

3.8 За проживание в отеле детей до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места плата не взимается; с предоставлением отдельного спального места или детской кровати плата взимается согласно тарифу, соответствующему категории номера. За проживание детей от 6 до 12 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере с обязательным предоставлением отдельного спального места плата взимается согласно тарифу, соответствующему категории номера.

3.9 Приглашенные Гостем лица допускаются в номер с 08:00 до 23:00 только с ведома администратора отеля. Гость обязан встретить и проводить гостей. Без предупреждения администратора посторонние лица на территорию отеля не допускаются. Приглашенные лица с 23:00 до 08:00 должны зарегистрироваться в установленном порядке и оплатить стоимость дополнительного места или мест в номере согласно тарифу, соответствующему категории номера; им предоставляются услуги согласно пункту 1.2 данных Правил.

Гость, ответственный за номер, является поручителем перед отелем за исполнение обязательств по оплате оказанных отелем услуг (купленных товаров), заказанных гостями, проживающими с ним в одном номере, а также за все материальные потери, штрафы.

3.10 Проживание с домашними животными/птицами возможно при согласовании с администраторами. Проживание одного животного/птицы оплачивается по прейскуранту. Исполнитель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного животного в номере отеля. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории отеля. Выгул домашних животных на территории отеля и прилегающих участках строго запрещен.

3.11 Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем при наличии технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления; в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания либо общественного порядка, при подозрительном шуме в номере, а также если оплаченное время проживания в номере закончилось, но Гость не выселяется и не открывает дверь.

4. Оплата за проживание и дополнительные услуги:

4.1 Оплата за проживание, дополнительные услуги и ресурсы, предоставляемые в отелях, осуществляется за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам. Стоимость номера или места в номере, стоимость дополнительных услуг и ресурсов, а также форма оплаты устанавливается Исполнителем по утвержденному прейскуранту.

4.2 Плата за проживание и дополнительные услуги взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Администрация отеля оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг гостям, отказывающимся произвести оплату за весь период проживания в отеле или оказания услуги. Гость/Потребитель вправе пользоваться дополнительными услугами и ресурсами отеля в соответствии с оплаченным временем. Временем начала предоставления услуги считается время бронирования (если бронирование осуществлялось) или время произведения оплаты.

4.3 При выезде Гостя/Потребителя, из номера ранее оплаченного (забронированного) времени Гость/Потребитель производится возврат денежных средств за неиспользованное время проживания, за исключением суммы за одни сутки.

5. Правила проживания:

5.1 В целях соблюдения правил пожарной безопасности, проживающим в отелях запрещается:

- пользоваться в номерах нештатными, т.е. не предусмотренными оснащением номера, электронагревательными приборами, удлинителями, переходниками и пр.;
- хранить и приносить в номера огнеопасные легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, крупногабаритные вещи;

- курить на территории отеля и в помещениях отеля согласно ФЗ от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ

«Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

Курение разрешено только в строго отведенных для курения местах.

В случае нарушения данного правила с нарушителя взимается материальная компенсация за дополнительную уборку помещения в каждом случае нарушения в размере 2000 руб.

5.2 С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в отеле не разрешается:

- передавать ключ или карту гостя посторонним лицам;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
- портить имущество отеля, приводить в ненадлежащее состояние интерьер и отделку помещений и территории отеля.

В случае нарушения данного правила с потребителя взимается оплата за нанесенный ущерб по прейскуранту, либо согласно составленному акту о порче имущества.

5.3 Проживающий в отеле:

- соблюдать законы РФ;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;
- в случае повреждения имущества в отеле возместить ущерб;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в отеле;
- при уходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер, сдать ключ администратору, получить карту гостя;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные платные услуги (международные и междугородные телефонные переговоры), оповестить дежурного администратора о своем выезде, сдать ключ горничной и дожидаться приема номера;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка.

Запрещается нарушать покой проживающих и тишину в период времени с 22:00 до 08:00. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостей (или их Посетителей) администрация отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер по отношению к нарушителю. Выезд из отеля осуществляется с уведомлением службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера представителю хозяйственной службы отеля.

6. Обязанности и ответственность Исполнителя:

6.1 В номерах отеля производится ежедневная уборка номеров. Смена постельного белья производится через 3 дня, смена полотенец ежедневно по требованию гостя.

6.2 Исполнитель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), а также за телевизионную профилактику.

6.3 Исполнитель не несет ответственности за сохранность денежных средств, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение.

6.4 Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных и дополнительных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Потребителем правил проживания, несвоевременной оплатой услуг Исполнителя, причинения материального ущерба имуществу Исполнителя.

6.5 Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения). Обоснованные требования и жалобы рассматриваются директором незамедлительно.

Желаем приятного отдыха!

С уважением,
Генеральный директор ООО «Лера»

Лузан К.В.

27.02.2018