

Правила предоставления гостиничных услуг в отеле ООО «К-Визит»

1. Общие положения:

- 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим российским законодательством, регламентирующим оказание услуг, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и регулируют отношения между гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и/или использующими услуги отеля «К-Визит» (далее – Отель).
- 1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок заселения, проживания и выселения, а также особенности предоставления дополнительных услуг Заказчику/Потребителю (далее – Гость) в отеле «К-Визит» расположенного по адресу: Санкт-Петербург, ул. Чистяковская д.2.
- 1.3. Администрация отеля вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила в Отель. Такие изменения и/или дополнения вступают в силу с даты утверждения и выхода Приказа, и размещаются на стойке Администратора отеля.
- 1.4. Отель предназначен для временного проживания и предоставления дополнительных услуг согласно вышеперечисленным Правилам.
- 1.5. Отель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Отель и уходящих из Отеля.

2. Бронирование отеля и дополнительных услуг:

- 2.1. Гость вправе заключить договор на оказание гостиничных услуг (бронирование номеров/мест/услуг) с Отелем 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. Гость может забронировать номер/услугу в Отеле, оплатив бронирование до заселения/до начала оказания услуг (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование). С условиями договора Гость может ознакомиться на официальном сайте отеля.
- 2.2. Договор считается заключенным в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата Гостем соответствующей суммы Отелю).
- 2.3. Гарантированное бронирование отеля – бронирование номера или блока номеров в Отеле, подтвержденное путем внесения предоплаты. Размер предоплаты определяется условиями тарифа, по которому забронирован номер или блок номеров.
- 2.3.1. Гарантированное бронирование сохраняется на протяжении первых суток размещения (до 12.00 дня, следующего за днем запланированного заезда).
- 2.3.2. При неприбытии или несвоевременном отказе Гостя бронирование номеров или блока номеров аннулируется. Отель удерживает стоимость простоя номера согласно тарифу, по которому осуществлялось бронирование номера или блока номеров.
- 2.4. Гарантированное бронирование услуг – бронирование услуг Отеля, подтвержденное путем внесения задатка в размере 100% (ста процентов) забронированного времени пользования выбранной услугой.
- 2.4.1. Забронированный период не может быть меньше, чем минимальный период аренды услуги, установленный Отелем. За каждый неполный час оплата взимается как за полный. Временем начала предоставления услуги считается время бронирования (если бронирование осуществлялось) или время произведения оплаты (если не было предварительного бронирования).
- 2.4.2. Предоставление дополнительных услуг регламентируется Условиями бронирования и аннулиции услуг сети отелей «К-Визит».
- 2.5. Предоплата при гарантированном бронировании производится любым способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Отеля.
- 2.6. Оплата проживания, дополнительных услуг и ресурсов, предоставляемых в Отеле, осуществляется за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами. Стоимость места в номере, номера, блока номеров, стоимость дополнительных услуг и ресурсов, а также форма и срок оплаты устанавливаются Отелем по утвержденному прейскуранту, опубликованному на официальном сайте Отеля.
- 2.7. В случае неоплаты в установленный срок бронирование считается негарантированным.
- 2.8. Негарантированное бронирование отеля – бронирование номера или блока номеров в Отеле с внесением первой оплаты Гостем при прибытии в Отель. В случае негарантированного бронирования Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование номера или блока номеров в случае получения других заявок на гарантированное бронирование на этот же период.
- 2.9. В высокий и супер сезоны негарантированное бронирование не производится.
- 2.10. Негарантированное бронирование услуг - бронирование услуг, при котором первая оплата производится Гостем непосредственно перед началом пользования услугой. В случае негарантированного бронирования услуг Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование на услуги в случае получения других заявок на гарантированное бронирование на эти же даты и время.
- 2.11. Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостю, не оплатившему номер, блок номеров или услуги до прибытия в Отель.
- 2.12. При выезде Гостя из номера, ранее оплаченного (забронированного) времени Гостю производится возврат денежных средств за неиспользованное время проживания с учетом условий аннулиции выбранного при бронировании или заселении тарифа.
- 2.13. При неприбытии или несвоевременном отказе Гостя бронирование услуг аннулируется. Отель удерживает внесенные денежные средства согласно п.4 Условий бронирования и аннулиции услуг сети отелей «К-Визит».

3. Порядок оформления:

- 3.1. Номер или место, а так же услуги в Отеле предоставляются при предъявлении оригинала документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ:
 - для граждан РФ: паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 лет, разрешение на временное проживание лиц без гражданства, временное удостоверение личности гражданина РФ;
 - для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, виза или иной документ, подтверждающий право нахождения иностранного гражданина на территории РФ, миграционная карта (кроме граждан Белоруссии, Казахстана, Киргизии и Армении).
- 3.2. Во исполнение Закона РФ от 18.07.2006г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Отель оказывает услуги Гостю по оформлению и направлению уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.
- 3.3. Размещение граждан вышеуказанной категории производится на срок, не превышающий срока действия визы или миграционной карты. Отель не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации, в соответствии с Законом от 18.07.2006г. № 109-ФЗ.
- 3.3. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лица), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 3.4. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
- 3.5. Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостю, не предъявившему оригинал документа удостоверяющего личность или другие необходимые для заселения документы.
- 3.6. При заселении обязательным условием является ознакомление Гостя с Правилами. Подписывая анкету, Гость подтверждает, что ознакомлен и согласен с установленными Отелем Правилами.
- 3.7. Предоставляя документы, указанные в п.3.1, Гость выражает свое согласие на осуществление Отелем обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения) и использования персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»). Указанные Гостем персональные данные предоставляются в целях исполнения договора. Согласие предоставляется Гостем с момента подачи заявки на бронирование (заселения, подписи под Правилами, подписи анкеты). Отель, ни при каких условиях, не имеет права раскрывать либо продавать сведения, хранящиеся у него.
- 3.8. Гость всегда имеет право узнать те данные о себе, которые хранятся в базе данных Отеля, и откорректировать либо удалить некоторые из них. Для этого необходимо обратиться к Администрации Отеля.

4.Правила проживания:

- 4.1. На основании п. 23 Постановления Правительства от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» Отелем установлена посуточная оплата проживания.
- 4.2. Отелем установлен расчетный час – 12,00 часов по московскому времени. Заселение в отель производится после 14.00 часов по московскому времени дня заезда.
- 4.3. При проживании менее 24 часов плата взимается за полные сутки до расчетного часа 12.00 по московскому времени независимо от времени заселения.
- 4.4. Ранний заезд в отель с 8.00 до 14.00 часов по московскому времени не гарантирован, но возможен при условии, что выбранный/забронированный номер свободен и готов к заселению. При негарантированном раннем заезде в период с 8.00 до 14.00 часов по московскому времени дня заселения дополнительная плата не взимается.
- 4.4.1. Гарантированный ранний заезд (ранее 14.00 часов по московскому времени) осуществляется при оплате 50% стоимости предыдущих суток. При оплате гарантированного раннего заезда заселение в Отель доступно не ранее 02.00 часов текущих суток по московскому времени.
- 4.5. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа плата за продление проживания взимается в следующем порядке:
 - продление проживания на 12 часов – взимается 50% стоимости номера за текущие сутки согласно тарифу проживания;
 - продление проживания более 12 часов – взимается 100% стоимости номера за текущие сутки согласно тарифу проживания;
- Продление проживания после расчетного часа оплаченного периода производится при наличии возможности продления.
- 4.6. При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 часа после расчетного часа без оплаты или при обнаружении забытых вещей Отель создает комиссию, составляет акт, производит опись и изъятие имущества, находящегося в номере, которое сдается в камеру хранения.
- 4.7. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не найден или не запрашивает имущество, то забытые вещи подлежат утилизации по истечении 2-х недель со дня обнаружения. 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.
- 4.8. При размещении детей до 6 лет на основном спальном месте вместе с родителями (усыновителями, опекунами или официальными представителями) без предоставления дополнительного спального места, оплата за проживание ребенка не взимается.
- 4.8.1. Размещение детей в возрасте от 6 до 12 лет на основном спальном месте предоставляется без дополнительной оплаты.
- 4.8.2. Размещение ребенка до 12 лет, при условии размещения с родителями (усыновителями, опекунами или официальными представителями) в одном номере, возможно с обязательным предоставлением дополнительного спального места. Оплата за дополнительное место взимается согласно тарифу, соответствующему категории номера.
- 4.9. Приглашаемые Гостем лица (далее – Посетитель) допускаются в номер с 08.00 до 23.00 по московскому времени только после согласования с Отелем. Без согласования с Отелем посторонние лица на территории Отеля не допускаются. Гость обязан встретить и проводить Посетителя.
- 4.10. В случае если Посетитель остается после 23.00 по местному времени, то Гостю, проживающему в Отеле, необходимо зарегистрировать Посетителя на стойке Администратора Отеля и внести оплату за предоставление дополнительного места (согласно тарифу). Гость, ответственный за номер, является поручителем перед Отелем за исполнение обязательств по оплате оказанных Отелем товаров и услуг, заказанных Посетителем, проживающими с Гостем в одном номере, а также за все материальные потери, штрафы.
- 4.11. Количество Гостей и Посетителей не может превышать максимальную вместимость номера (с учетом дополнительных мест).
- 4.12. Проживание с домашними животными/птицами разрешено только в номерах №3-II (категории полулюкс улущенный), №11-II (2 местный стандарт) и №12-II (2 местный стандарт) расположенных во 2 корпусе Отеля. Проживание одного животного/птицы оплачивается по тарифу дополнительного места взрослого (старше 12 лет) согласно категории выбранного номера. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного/птицы в номере Отеля. Гость, проживающий с домашним животным/птицей, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Отеля. Выгул домашних животных/птиц на территории Отеля и прилегающих участках строго запрещен.
- 4.13. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем при наличии технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем или его Посетителем настоящих Правил, общественного порядка, при подозрительном шуме в номере, а так же если оплаченный период проживания закончился (в случае если Гость не выезжает и не открывает дверь).

5.Порядок проживания:

- 5.1. Администратор следит за соблюдением порядка проживания в Отеле, дает Гостям разъяснения относительно Правил, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих общественный порядок.
- 5.2. С целью обеспечения в Отеле общественного порядка, сохранности имущества, соблюдения правил пожарной безопасности и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:
 - оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
 - передавать карту гостя или ключ от номера лицам, не зарегистрированным в Отеле;
 - выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
 - проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
 - выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;
 - оставлять беспорядок, разбросанный мусор на территории Отеля;
 - пользоваться в номерах нештатными, т.е. не предусмотренными оснащением номера, электронагревательными приборами, удлинителями, переходниками и пр.;
 - хранить и приносить в номер огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, крупногабаритные вещи, оружие и наркотические средства;
 - использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику, и взрывчатые вещества вблизи Отеля, номерах и других помещениях Отеля;
 - использовать в Отеле и на территории Отеля хлопушки с конфетти, серпантинном и другими наполнителями, рассыпанным конфетти и серпантинном, бисером, синтетическими спреями и прочими товарами для праздника, способными оставить после себя мелкий дурной собираемый мусор;
 - курить в номерах, холлах, на территории Отеля и других местах, не предназначенных для курения согласно Ф3 от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ. Курение возможно только в специально отведенных вне здания Отеля местах, обозначенных знаком «Место для курения». В случае нарушения данного правила с нарушителя взимается материальная компенсация за дополнительную уборку помещения в размере 2000 руб. за каждый случай нарушения;
 - портить имущество Отеля, приводить в ненадлежащее состояние интерьер и отделку помещения и территории Отеля. В случае нарушения данного правила с нарушителя взимается оплата за причиненный ущерб по прейскуранту, либо согласно составленному акту о порче имущества;
 - аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
 - нарушать покой и тишину в период времени с 22.00 до 08.00 по московскому времени;
- 5.3. Гость обязан:
 - соблюдать законы Санкт-Петербурга и Российской Федерации;
 - соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле;
 - соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
 - в случае повреждения имущества Отеля возместить причиненный ущерб;
 - соблюдать общественный порядок в Отеле;
 - при выходе из номера закрывать 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, оповестить дежурного Администратора о своем выезде, сдать ключ горничной и дожидаться приема номера. Выезд из Отеля осуществляется с уведомлением службы приема и размещения, и обязательной процедурой сдачи номера представителю хозяйственной службы Отеля;
- 5.4. Гость обязан производить ежедневную уборку номера. Смена постельного белья производится через 3 дня, смена полотенец производится ежедневно.
- 5.5. В случае нарушения общественного порядка, аморального поведения или совершения хулиганских действий Гостями или их Посетителями Администрация Отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер по отношению к нарушителю.
- 5.6. Отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), а также за телевизионную пропаганду.
- 5.7. Отель не несет ответственность за сохранность денежных средств, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сланных на хранение.
- 5.8. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных и дополнительных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем или его Посетителем Правил, несвоевременной оплатой услуг Отеля, причинения материального ущерба имуществу Отеля.
- 5.9. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. При этом Администрацией Отеля принимаются все возможные меры по устранению заявленных претензий.
- 5.10. Книга отзывов и предложений находится у дежурного Администратора и выдается по первому требованию Гостя (кроме требований лицами, находящимися в состоянии алкогольного или наркотического опьянения). Обоснованные требования и жалобы рассматриваются Администрацией Отеля незамедлительно.