



Положение

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле «Пик»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

1. Основные понятия:

- 1.1. Отель - территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2. Исполнитель – юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению и проживанию в ТК «Пик», расположенном по адресу: 390000, РФ, город Рязань, ул. Есенина, д.64/32.
- 1.3. Гость отеля - лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.4. Посетитель отеля - лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании чеков по оплате услуг отеля, подтверждающих основание правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.5. Оказанная услуга - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.6. Не оказанная услуга - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.
- 1.7. Не в полной мере оказанная услуга - услуга, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.8. Грубое нарушение правил проживания в отеле - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха других гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает настоящие Правила и нормы законодательства РФ.
- 1.9. Номер – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой категории номеров.

1.10. Прейскуранты – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Директором отеля, в которых устанавливаются:

- категории номеров и их параметров;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в цену номера;
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем отеля в случае утраты или повреждения имущества Отеля;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Отеля, в том числе стоимость питания, если он не включен в стоимость номера (места в номере).

1.11. Стоимость номера (доп. Места) – тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя отеля, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа выезда в дату выезда.

2. Общие положения

2.1. Отель предназначен для временного проживанияGuestов Отеля на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость Отеля освобождает номер.

2.2. Настоящие Правила распространяются на всех гостей и посетителей гостиницы, пребывающих на территорию гостиницы, за исключением обслуживающего персонала.

2.3. Режим работы Отеля «Пик» - круглосуточно.

3. Порядок предоставления и оплаты услуг в отеле

3.1. Размещение Guestов Отеля производится по предварительному бронированию. Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров. При бронировании Гость Отеля выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащего данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя Отеля.

Расчетный час 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 14:00 текущих суток по местному времени.

Время выезда до 12:00 текущих суток по местному времени.

Гостиничные сутки – промежуток времени между установленным временем заезда и расчетным часом.

3.2. Размещение в отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в

РФ». Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А так же выдает гостю электронный ключ для доступа в номер. Ключ выдаётся на всё время проживания в отеле.

3.3. Порядок регистрации:

При размещении обязательным является предъявление документов:

- для граждан России старше 14 лет — паспорт гражданина РФ;
- для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, при сопровождении детей, не достигших 14-летнего возраста третьими лицами – нотариально заверенная доверенность от родителей;
- для военнослужащих — удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, паспорт моряка);
- для иностранных граждан — гражданский паспорт, виза на въезд на территорию РФ и миграционная карта (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

3.4. Миграционный учет:

Миграционный учет граждан РФ осуществляется на основании:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.

Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства РФ осуществляется на основании ФЗРФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» на основании:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- визы для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;
- предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

3.5. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Отелю на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях, установленных законодательством РФ).

3.6. Оплата услуг по проживанию осуществляется по утвержденному администрацией Отеля прейскуранту в рублях РФ.

3.7. Кассовый чек выдается гостю на руки сразу после оплаты, а счет — при выезде из отеля. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.

3.8. Форма оплаты — наличный и безналичный расчет, кредитная карта.

3.9. Оплата за проживание может взиматься с гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с бронированием.

3.10. В стоимость проживания в отеле входят следующие услуги: уборка со сменой полотенец, смена постельного белья, завтрак, пользование фитнес центром отеля (сауна) предоставление халатов, тапочек, набора косметических средств, Wi-Fi Free на всей территории отеля. Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги: побудка к определенному времени, вызов скорой помощи, аптечка.

3.11. За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию клиента Отель оказывает следующие услуги:

организация трансфера от и до аэропорта;

организация экскурсионного обслуживания;

другие дополнительные услуги, согласно действующему прейскуранту.

Полная информация об услугах отеля находится на рецепции Службы приема и размещения – в информационной папке «Папка гостя»;

3.12. Плата за проживание в отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток. В случае задержки выезда плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке: до 15.00 часов после расчетного часа — почасовая оплата, с 12.00 до 18:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток, после 18:00 плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.13. По окончании периода проживания Гость Отеля обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, за плату, Гостю отеля может быть предоставлен другой номер.

4. Обязанности гостиницы

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

4.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

4.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

4.4. При проведении шумных мероприятий на территории отеля после 23.00 часов – принимать все меры для заблаговременного оповещения гостей отеля при бронировании и/или заселении в Отель на эти даты о таком мероприятии.

4.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в апартаментах, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

4.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Отель предлагает гостю разумную скидку или при наличии свободных номеров альтернативное размещение, (не ниже оплаченной им категории).

4.7. Размещать настоящие Правила на стойке приема и размещения и доводить их до сведения гостя/посетителя в момент его прибытия в гостиницу, что подтверждается подписью гостя/посетителя в регистрационной карте (анкете гостя).

5. Права отеля

5.1. Администрация отеля имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг, заключенным с гостем/посетителем в случае нарушения им условий договора (правил проживания в Отеле «Пик»), выражающееся в проявлении со стороны гостя/посетителя в отношении персонала и других проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

5.2. Администратор-кассир службы приема и размещения имеет право отказать гостю/посетителю в размещении, если гость отказывается предъявить паспорт и визу (для иностранных граждан).

5.3. В случае досрочного расторжения договора оказания услуг в соответствии с пунктом 5.1. и с пунктом 5.2., гостю/посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному расторжению договора, возврат денег за оплаченные, но не реализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

5.4. Отель не несет ответственности за состояние здоровья гостя/посетителя в случае употребления им напитков (в том числе спиртных) и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

5.5. В случае проявления крайней степени пренебрежения гостя/посетителя к поддержанию порядка в гостиничном номере, следствием чего является невозможность убрать номер согласно установленному стандарту времени для предоставления его следующему клиенту, администрация Отеля имеет право взимать с гостя сумму фактически понесенного ущерба связанного с простоем номера и затратами на его дополнительную чистку.

5.6. В случае нанесения ущерба имуществу гостиницы по вине Гостя, администрация имеет право взимать с гостя сумму фактически понесенных расходов включающих простой номера и затраты

на ремонтно-восстановительные работы, на основании Акта о порчи имущества, подписанного сторонами. Гость/посетитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Права гостя и посетителя отеля.

- 6.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режиме работы объектов Отеля и интервале (кроме услуги по проживанию для посетителя отеля).
- 6.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета (фолио Гостя), производить промежуточный платеж.
- 6.3. Гость отеля имеет право проводить в отель лиц, посещающих гостя отеля, с предоставлением документа, удостоверяющего личность до 23.00.
- 6.4. Регистрационная карта оформляется при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 6.5. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 6.6. Отель не предоставляет льготы для проживания.

7. Обязанности гостя и посетителя отеля.

- 7.1. В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.
- 7.2. При заселении в Отель гость обязан предъявить паспорт либо иной документ удостоверяющий личность входящий в перечень п.19 «Правил предоставления гостиничных услуг РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ №1085 от 9 октября 2015 года администратору службы приема и размещения.
- 7.3. Соблюдать правила запрета курения на всей территории Отеля.
- 7.4. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
- 7.5. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля.
- 7.6. В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.
- 7.7. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

- 7.8. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 7.9. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае максимальной загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.
- 7.10. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема и размещения Отеля.
- 7.11. В день выезда гость должен сообщить службе размещения о готовности освободить номер и подойти на рецепцию Отеля для сдачи ключей и номера Отеля, оплаты дополнительных услуг.
- 7.12. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

8. На территории отеля запрещается:

- 8.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах и запускать фейерверки (при несанкционированных действиях гостей или посетителей Отеля).
- 8.2. Проводить на территорию отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.
- 8.3. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Отеля, Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии» .
- 8.4. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 8.5. Проживание с животными запрещается.

9. О курении

- 9.1. Лица, проживающие в Отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ (ред. От 29.07.2018), (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2019) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака», курение табака осуществляют исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.
- 9.2. Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ (ред. От 29.07.2018), (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2019) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака».

10. Ответственность гостя, посетителя отеля и права отеля.

10.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Отель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

10.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но не реализованные услуги, гостю или посетителю отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

10.3. Отель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне территории отеля.

10.4. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не помещенных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей, согласно статьи 925 Гражданского кодекса РФ.

10.5. Уполномоченные сотрудники отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости.

10.6. Отель в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, запрашивает у гостя согласие на обработку его персональных данных; согласие на совершение действий, предусмотренных п.п. 3 ст. 3 Федерального закона «О персональных данных».

11. Ответственность отеля, гостя и посетителя отеля.

11.1. Гость или посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

11.2. Гость или посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Отель не предоставил услугу и/или не устранил недостатки услуги в оговоренный (разумный) срок.

11.3. Гость или посетитель отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

11.4. Отель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

11.5. Требования гостя или посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

11.6. Гость или посетитель отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

11.7. Отель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.

11.8. Гость или посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля (согласно Прейскуранту отеля), а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле.

12. Рекламации и порядок разрешения споров

12.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

12.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в службу по работе с гостями отеля. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в службе по работе с гостями. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

12.3. Администрация отеля не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя.

12.4. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

12.5. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров между Гостем и Исполнителем, они подлежат рассмотрению в суде по выбору Заказчика, либо по месту нахождения организации, либо по месту жительства или пребывания Заказчика.

12.6. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения отеля и выдается администратором по первому требованию гостей.