

Правила
проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами
ГК «Звезда»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав гостей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. С Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» можно ознакомиться на ресепшн отеля.

1,3. В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, отель вправе отказать гражданам в размещении.

2. Бронирование номеров

2.1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем при размещении. Иностранные граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты. По истечении согласованного срока проживающий гражданин обязан освободить номер.

2 2. Размещение гостей производится согласно заявкам на бронирование. Срок действия брони заканчивается в 18.00. часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время.

2.3. При изменении сроков проживания гость обязан уведомить администратора в письменном виде не менее чем за одни сутки.

По истечении согласованного срока проживания гостю надлежит освободить номер. Лица, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 24 часа до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров в продлении срока проживания может быть отказано.

2,4. Размещение в двухместных номерах одного человека осуществляется по его заявлению или согласно заявки направляющей организации (туристической фирмы). В этом случае проживание оплачивается по тарифу «Одноместное размещение». Оплата осуществляется за номер полностью. Размещение на одно

отдельное койко—место и оплата отдельного койко-места в двухместном номере отсутствует. Подселение на свободное койко-место в двухместном номере запрещается.

Размещение в двухместных номерах двух человек осуществляется по их обоюдному заявлению или согласно заявки направляющей организации (туристической фирмы). В этом случае проживание оплачивается по тарифу «Двухместное размещение». Оплата осуществляется за номер полностью. Размещение на отдельные койко-места, оплата отдельного койко-места в двухместном номере отсутствует. Подселение на свободное койко-место в двухместном номере запрещается.

2.5. Номер в отеле предоставляется гражданам РФ и иностранным гражданам, и лицам без гражданства по предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность согласно требованиям законодательства РФ.

2.5.1. 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 (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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).

2.6. Отказ от забронированных номеров или дополнительных услуг полностью или частично, должен быть заявлен не позднее, чем за 24 часа до заезда. Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора (не заезд без аннуляции бронирования, или аннуляции менее, чем за 24 часа до подтвержденной даты заезда), при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.7. Карта Гостя и ключ от номера выдаются дежурным администратором. Карта Гостя является пропуском в отель и основанием для получения ключей от номера и завтрака в ресторане. При выезде из гостиницы, Гость производит окончательный расчет за предоставленные **основные** и дополнительные услуги и сдает ключ администратору от номера администратору службы приема и размещения.

2.8. Гарантированное бронирование

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на 1 сутки, бронь аннулируется. Бронирование может быть гарантировано внесением предоплаты любым способом, предоставлением данных банковской карты, договором с заказчиком **гостиничных** услуг или агентом.

2.9. Негарантированное бронирование

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа, установленного гостиницей, в день заезда, после чего бронь отменяется, плата не взимается.

3. Размещение гостей в отеле. Порядок проживания в отеле

3.1. Население в отель производится с 14-00 по местному времени — г. Иркутск.

Выселение из гостиницы производится до 12-00 по местному времени — г. Иркутск.

Оплата за проживание взимается в соответствии с **расчетным часом** - с 12:00 текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд.

Заселение до расчетного часа (14—00) без дополнительной оплаты возможно только при наличии свободных номеров в момент заезда. Завтрак предоставляется за дополнительную плату.

Гарантированный ранний наезд:

Гарантированное бронирование с заселением с 00-00 до 06-00 часов осуществляется при условии оплаты бронирования раннего заезда, которая составляет 100% от тарифа соответствующего номера.

Гарантированное бронирование с заселением с 06-01 до расчетного часа 12—00 часов осуществляется при условии оплаты бронирования раннего заезда, которая составляет 50% от тарифа соответствующего номера, включая завтрак.

Поздний выезд:

В случае задержки Вашего выезда оплата взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- до 6 расчетного часа — оплата за половину суток;
- более 12 часов после расчетного часа — оплата за полные сутки;

Проживание детей.

Дети до 6-ти лет проживают бесплатно без предоставления отдельного места (1 взрослый — 1 ребенок). Дети старше 6-ти лет проживают с предоставлением дополнительного места — стоимость 2000 рублей, завтрак включен.

Предоставление завтрака.

В стоимость проживания включен завтрак со второго дня проживания.

Завтрак предоставляется в течение расчетных суток (с 12-00 до 12-00) в следующем порядке:

- шведский стол с 07-00 до 10:30 часов;

в более раннее время — по предварительной заявке для групп от 30 человек;

возможно получение завтрака «на вынос» по предварительной заявке. Завтрак «на вынос» представляет собой ланч-бокс с утвержденным перечнем продуктов питания.

3.2. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- заказ столиков в ресторанах отеля и города

3.3. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере или в сейфе ресепшн. При условии соблюдения настоящего правила, администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

3.4. Посещение проживающих в отеле производится с их личного согласия в период времени: с 07—00 до 24-00 часов. Если посетитель остается после 24-00 часов в номере, он обязан представить документы для регистрации проживания и доплатить за второе место согласно тарифам.

Отель

не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

3.5. В течение проживания сотрудники отеля ежедневно пополняют мини-бар продукцией в соответствии с меню мини—бара, с отнесением соответствующих сумм на счет гостя.

3.6. При выезде горничная принимает состояние номера, его комплектность и комплектацию мини бара. При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение трех месяцев.

3.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе / первому требованию. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном законом порядке.

4. Оплата проживания

4.1. Начисления и прием оплаты за любые услуги может быть произведена дежурным администратором отеля, согласно утвержденным тарифам.

4.2. Оплата за проживание в гостинице производится в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток по местному времени согласно утвержденным тарифам на соответствующий тип номера. Оплата за первые сутки проживания взимается в полном объеме, независимо от времени проживания Гостя (т.е. в первые сутки проживания — почасовая оплата отсутствует).

4.3. Оплата в полном объеме за весь срок проживания или за каждые сутки вносится в порядке предварительной оплаты, перед проживанием либо размещением. При продлении проживания гость должен оплатить полную сумму за соответствующий срок.

5. Права и обязанности гостей

5.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в гостинице;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в гостинице, оценив все использованные им услуги.

5.2. Гость обязан:

- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные отелем правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- соблюдать порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00;
- в случае обнаружения аварии электросетей водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу гостиницы по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере или сдавать их на ответственное хранение в службу приема и размещения гостей;

- соблюдать установленный расчетный час при выезде.

5.3. Для гостей недопустимо:

- курить в здании отеля, как в номерах, так и в общественных зонах;
- хранить в номере оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы, наркотические, психотропные и другие запрещенные вещества.
- оставлять в номере в свое отсутствие не зарегистрированных в гостинице лиц, а также передавать им карту гостя и электронный ключ от номера;
- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

5.4. Администрация отеля имеет право взыскать с гостей штраф за потерю и порчу имущества отеля.

Во всех случаях порчи имущества составляется акт о нанесенном ущербе с указанием в нем: обстоятельств, причин, виновных лиц, стоимости нанесенного ущерба. Акт составляется в 2-х экземплярах, один из которых находится в гостиничном комплексе «Звезда» а другой выдается на руки гостю или администрации предприятия, представитель которого нанес ущерб.

5.4.1. При нанесении ущерба имуществу, относящегося к основным средствам (согласно законодательству) при условии его реставрации — оплачивается 20% от его стоимости, но не менее стоимости ремонта или реставрации, сложившейся в настоящее время на рынке услуг.

5.4.2. При нанесении ущерба другому имуществу, при возможности его ремонта или реставрации — оплачивается 50% его стоимости, но не менее стоимости ремонта или реставрации, сложившейся в настоящее время на рынке услуг.

5.4.3. При нанесении ущерба имуществу, при невозможности проведения его ремонта или реставрации оплата производится исходя из его рыночной стоимости стоимостью до 1 000 рублей за единицу – в 2-х кратном размере; стоимостью более 1 000 рублей за единицу – 150% от рыночной стоимости.

6. Права и обязанности администрации отеля

6.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить гостю номер в отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню;
- переселить гостя в равнозначный номер в случае необходимости экстренного ремонта или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить гостя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;

- поместить вещи в камеру хранения, которые оставлены гостем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания. Такие действия производятся в присутствии представителя администрации гостиницы.

6.2. Отель обязан:

- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой номер без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

Благодарим Вас за выбор отеля «Звезда». Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

С уважением,

Директор ГК «Звезда»

Козлова В.А.



Приятного Вам отдыха!
