

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

ИП Крюков О. М.



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «СОСНОВЫЙ БОР»

Настоящие Правила проживания разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.202 г. № 1853

Правила, регулируют отношения между потребителями (далее Гость), и Гостиничным комплексом «Сосновый бор», расположенном по адресу: г. Иваново, ул. Любимова, д. 3 (далее - Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

I. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
2. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
3. Гостиница, вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.
4. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем подтверждения бронирования от отеля в виде специального документа – «Подтверждение бронирования».
5. Номер в гостинице предоставляется Гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении и иных документов, предусмотренных п.18 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.
6. При заселении в гостиницу с Гостем оформляется договор на услуги проживания, затем ему выдаются ключи от номера.
7. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Минимальная оплата за проживание не может составлять менее стоимости номера за одни сутки.
Расчетный час: заезд — с 14:00, выезд - до 12:00 по местному времени.
- 7.1. При размещении до и после расчетного часа доплата за проживание осуществляется следующим образом:
заезд с 00.00 ч. до 14.00 ч. - 50 % от стоимости номера в сутки;
выезд с 12.00 до 21.00 ч. – 50 % от стоимости номера в сутки;
выезд после 21.00 ч. - 100 % от стоимости номера в сутки;
9. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Гостиницей. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находятся на доске информации, на стойке размещения, на сайте отеля, в номерах в папке гостя. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю:
 - Эконом
 - Стандарт эконом
 - Стандарт
 - Стандарт улучшенный
 - Комфорт
 - Коттедж

- Люкс

10. За проживание в Гостинице детей до 3 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного спального места, плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка от 4 до 14 лет взимается плата по специальным тарифам, отраженным в Официальном прайсе.

11. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

12. В случае отказа Гостя от забронированного номера не менее чем за 24 часа до даты заезда предоплата возвращается.

13. В случае отказа менее, чем за 24 часа до даты заезда с гостя взимается оплата в размере 100% стоимости номера за первые сутки.

14. В гостинице возможно проживание с животными в номерах категории «Коттедж». За проживание животного взимается посуточная оплата, обозначенная в Официальном прайсе, а также взимается депозит в размере 3000 рублей, который возвращается гостю при выезде. Размещение с животными в номерах других категорий согласовывается с Администрацией отеля.

Права и обязанности проживающих гостей

1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы, действующим на день обнаружения ущерба. В случае причинения Гостинице ущерба, составляется двухсторонний Акт.
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- при намерении сократить срок проживания, уведомить администратора за 24 часа до выезда
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору
- в случае прихода к нему гостей - спуститься за ними в холл. Гостям необходимо предъявить паспорт и пройти регистрацию на ресепшен гостиницы; гости имеют право находиться на территории отеля до 23 часов, в дальнейшем они обязаны оформить свое пребывание в Гостинице и оплатить услуги по предоставлению номера.

2. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера
 - посещение ресторана в ненадлежащем виде (неопрятная одежда, шорты, сланцы)
 - курение во всех номерах Гостиницы, а также на территории гостиничного комплекса, за исключением специально отведенных мест, узнать нахождение которых можно у администратора Гостиницы
 - хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть
 - переставлять мебель в номере
 - держать в номерах, не предназначенных к проживанию с животными, животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
 - оставлять без присмотра животных одних в номере;
 - приводить в номер гостей в нетрезвом состоянии
 - собираться в одном номере группой, более 2х человек для проведения застолья, совместного распития спиртных напитков, шумного времяпрепровождения;
- 3.. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуги одностороннем порядке.

III. Права и обязанности администрации гостиницы

1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания; сведения о вышестоящей организации.
2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.
4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - завтрак «Шведский стол»
 - смена постельного белья не реже 1 раз в 3 дня, замена полотенец ежедневно
 - вызов скорой помощи пользование медицинской аптечкой
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
 - предоставление кипятка

- побудка к определенному времени
- хранение багажа
- справочная информация по городу
- вызов такси
- охраняемая парковка
- пользование гладильной комнатой
- детская кроватка (при отсутствии брони на нее другими гостями)

5. Администрация Гостиницы имеет право требовать оплаты гостиничных услуг при заселении.
6. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии, соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных в настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.
8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.
9. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
10. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Г остях и посетителях Гостиницы.
11. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.
12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

IV. Порядок разрешения споров

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы в адрес Гостиницы в письменном виде.