

«Утверждаю»

Директор ООО «Отель»

Решетова Л.Ю.

«01» января 2021 год

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АЭРООТЕЛЬ КРАСНОДАР» И ПОЛЬЗОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице «АЭРООТЕЛЬ КРАСНОДАР» – расположенной по адресу: Российская Федерация, 350912, г. Краснодар, ул. Украинская, д. 89, телефон (861) 227 88 00, факс (861) 227 88 33 – разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020г. № 1853 и Законом РФ («О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1), регулирующие правоотношения между Исполнителем ООО «ОТЕЛЬ» и Потребителями, и являются корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ООО «ОТЕЛЬ».

2.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Бронировании» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждения этой заявки со стороны исполнителя.

«Время выезда (расчётный час)» – это время, установленное исполнителем для выезда потребителя.

«Время заезда» - это время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Потребитель» (далее Гость) - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающий и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Бронирование подтверждается как гарантированное в случае:

- если оплата за услуги Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 12:00 час, в день заезда Потребителя.

- если кредитная карта Потребителя/Заказчика преавторизована на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя.

- если между Заказчиком и Исполнителем заключен договор, в соответствии с которым, оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг.

В случае не поступления оплаты за проживание на счет Исполнителя до 12:00 час, в день заезда Потребителя и/или отсутствия преавторизации кредитной карты Потребителя/Заказчика на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителем, и/или отсутствие между Заказчиком и Исполнителем договора, в соответствии с которым, оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг, гарантированное бронирование становится негарантированным и может быть отменено в 19.00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 ч до даты планируемого заезда), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

«Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до 19.00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. В случае незаезда потребителя в оговоренный срок, договор прекращается и номер поступает в открытую продажу.

Гостинице присвоена категория *** (три звезды), что подтверждается Свидетельством о присвоении категории Гостинице, номер в Федеральном перечне №550005129 от 14 декабря 2018 г., наименование аккредитованной организации по классификации гостиниц и иных средств размещения АНО «ЦЭЖДО «Курорт - Консалтинг», срок действия свидетельства до 14 декабря 2021 г. В гостинице 53 номера первой категории и 3 номера категории Люкс.

Режим работы гостиницы – ежедневный, круглосуточный.

Режим работы предприятия общественного питания: ежедневный, круглосуточный.

II Общие правила:

2.1. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

2.2. Исполнитель обязуется зарегистрировать Потребителя при заезде. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 « Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.3. При заезде Потребитель должен предъявить сотруднику службы приема, документы, удостоверяющие личность согласно Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", на каждого фактически проживающего Гостя.

Для граждан Российской Федерации:

а) паспорта гражданина, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (только для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации и при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего этот факт);

г) временное удостоверение личности установленного образца, выданного уполномоченными органами внутренних дел;

Заселение в гостиницу 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



- Наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- Ежедневная текущая уборка номера (один раз в сутки, в период проживания Потребителя, если он проживает от 2 (двух) суток и более производится с 14:00 до 19:00 часов, в том случае если на двери комнаты Потребителя отсутствует табличка «Просьба, не беспокоить»).

- Смена полотенец ежедневно;
- Смена белья (не реже одного раза в три дня в период проживания Гостя).

3.6. Перечень услуг без дополнительной платы:

- Вызов скорой медицинской помощи и других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой (ограниченное);
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- Справочная информация по городу;
- Трансфер в день заезда в Гостиницу по маршруту аэропорт-отель и в день выезда по маршруту отель-аэропорт;
- Кровать для ребенка в возрасте до 2-х лет включительно;
- Детское кресло в ресторане для детей до 2-х лет включительно.
- Пользование камерой хранения для багажа Потребителей, проживающих в Гостинице.

Услуга не предоставляется посетителям Гостиницы или иным лицам.

- Хранение забытых гостями вещей на складе до момента утилизации в течении сроков, определенных Положением о порядке регистрации, хранения и возврата, и утилизации забытых вещей, утвержденным Исполнителем.

3.7. Перечень услуг за дополнительную плату:

- Услуги бара, ресторана;
- Конференц-услуги;
- Дополнительная смена постельного белья и полотенец.
- Дополнительная уборка номера.
- Доставка забытой вещи курьерской службой согласно тарифам курьерской службы

3.8. Размещение с животными.

Размещение с животными возможно только в номерах Стандарт первой категории «Граунд», комнаты номер 101, 103, 105. При регистрации заезда Потребитель обязан ознакомиться и подписать Соглашение «Правила проживания Гостей с животными».

IV Правила оплаты услуг Гостиницы:

4.1. Оплата за проживание в Гостинице установлена посуточная и взимается за каждую ночь (сутки) в соответствии с расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени г. Краснодара.

Гостиница не гарантирует наличие номеров до расчетного часа.

Гостиница гарантирует ранний заезд в промежутке с 00 часов до 12 часов только в том случае, если бронирование было оформлено с даты, предшествующей дате заезда и подтверждено как гарантированное.

При заезде и выезде в течении одних суток до расчетного часа, без предварительного бронирования оплата за размещение взимается в следующем порядке:

- заезд после 00:00 и выезд до 12:00 расчетного часа этого же дня – оплата взимается по тарифу «Половина суток».

При заезде до расчетного часа и выезда до расчетного часа следующего дня за днем заезда, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд с 00:00 до 14:00 (гарантированное поселение в гостиницу) и выезд до 12:00 следующего дня – оплата взимается за 1,5 суток по основному тарифу.

В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд до 19:00 часов - плата в размере 50% от стоимости проживания в сутки.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



только при наличии чека продажи и заявления. Оплата возвращается плательщику тем же способом, каким была сделана, согласно правилам, закрепленным законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

V Правила безопасности:

5.1. Исполнитель рекомендует Потребителям хранить все ценные вещи в сейфе, установленном в номере.

Исполнитель не несет ответственность за оставленные в номере ценные вещи. К ценным вещам относятся: электронная техника и телефоны, ювелирные украшения, документы, ключи, парфюмерия, зарядные устройства, телефонный и др. кабели, предметы одежды.

5.2. Исполнитель рекомендует Потребителям держать дверь номера закрытой на замок в случае отсутствия в номере. При выходе из номера всегда необходимо выключить воду, закрыть окна и дверь.

5.3. Запрещается оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в отсутствие Потребителя, а также передавать им ключи от номера.

5.4. Потребитель обязан ознакомиться с памяткой по пожарной безопасности и планом эвакуации, размещенным в коридорах Гостиницы и на двери в каждом номере. Запрещается отключать/нарушать целостность элементов противопожарной системы Гостиницы, включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

5.5. Исполнитель не несет ответственности за здоровьеGuestов в случае употребления ими некачественной пищевой продукции, приобретённой вне Гостиницы.

5.6. Для обеспечения безопасности детей, Потребителям рекомендуется не оставлять детей до 14 лет в номере, лифтах и на территории Гостиницы без присмотра взрослых

5.7. Потребитель принимает к сведению и не возражает против использования в общественных помещениях Гостиницы систем видео и аудио наблюдения. Запрещается проводить фото и видео съемку Guestами, посетителями Гостиницы без разрешения администрации Гостиницы, которое может быть получено только посредством официального запроса

VI Гости имеют право:

6.1. Получить необходимую и достоверную информацию о предоставляемых Гостиницей услугах и их стоимости, режиме работы Гостиницы и реализуемых товарах.

6.2. Свободно перемещаться по гостевым зонам Гостиницы.

6.3. Принимать посетителей (не являющихся Потребителями Гостиницы) в лобби, в баре и в ресторане. По просьбе Guestов с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Guestа, разрешается находиться посетителям в номере с 09.00 до 23.00 на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Guest должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки службы приема и предоставив соответствующие документы.

Посетитель может находиться в номере и с 23.00 до 09.00 исключительно при условии его регистрации в номере guestа (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Guestов в номере не будет превышено), либо оформления другого номера (при наличии сводных номеров).

Данный порядок требуется для выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания, а также мера безопасности.

6.4. Бесплатно пользоваться услугами WI-FI в номерах, кафе-баре.

6.5. Обращаться с предложением по улучшению работы Гостиницы. Жалобы и/или предложения Guestов, подлежат обязательному рассмотрению руководством Исполнителя и/или соответствующих служб.

VII Обязанности Guestов:

7.1. Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



7.2. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара, ознакомиться с планом эвакуации, размещенным в коридоре на случай возникновения чрезвычайной ситуации.

7.3. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы.

7.4. Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

7.5. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).

7.6. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы.

7.7. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

7.8. Не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

7.9. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других Гостей на отдых.

7.10. При выезде из Гостиницы произвести полный расчет за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

VIII Гостям запрещается:

8.1. Курить на территории Гостиницы (в частности – в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, кафе-баре, лобби), в том числе электронные сигареты и IQOS; жечь ароматические свечи/палочки, благовония. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, использования ароматических свечей/благовоний в номере или иных помещениях Гостиницы, взимается стоимость возмещения ущерба согласно прейскуранту, на компенсацию ущерба за порчу имущества, утвержденному администрацией Гостиницы.

8.2. В помещениях общественных зон и на территории Гостиницы без письменного разрешения Администрации Гостиницы запрещается проведение общественных и организационных мероприятий, в том числе, собраний, митингов, тренингов, а также политическая агитация.

8.3. В помещениях общественных зон и на территории Гостиницы запрещаются любые виды коммерческой или некоммерческой деятельности, в том числе: торговля (мена) любыми товарами включая сувениры, выполнение работ, оказание услуг, рекламная и прочие виды деятельности.

8.4. В помещениях общественных зон Гостиницы запрещаются употреблять наркотические и психотропные вещества.

8.5. В помещения Гостиницы запрещается приносить химические и взрывчатые вещества.

8.6. Посетителям кафе-бара запрещается создавать помехи и неудобства другим посетителям, перекрывать доступ к стойке бара и буфетной группе, нецензурно выражаться, совершать любые действия оскорбительного характера по отношению к работникам Гостиницы и другим посетителям

8.7. Проносить оружие в отель может Потребитель, имеющий право на ношение и хранение оружия. По требованию администрации Гостиницы он обязан предоставить подтверждающие такое право документы.

8.8. Нарушать покой других Потребителей гостиницы после 23:00, нельзя стирать и сушить личные вещи в номере, выбрасывать бутылки и мусор из окна, выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



IX Обязанности Гостиницы:

9.1. Обеспечить размещение в публичном месте: правил предоставления гостиничных услуг, прейскуранта на предоставляемые услуги, сведений о работе размещенных в гостинице точки питания.

9.2. ИнформироватьGuestов при регистрации о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

9.3. Обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

9.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений»

9.5. Рассматривать требования и жалобы Guestов в порядке, установленном законодательством РФ

X Права Гостиницы:

10.1. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guestом настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

10.2. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Guestю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Guestом помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Guestом помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

10.3. Администрация имеет право отказать Guestю в предоставлении услуг, а также досрочно расторгнуть договор с Guestом в одностороннем порядке и выселить Guestя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Guestя в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы и/или других лиц, за аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, грубость и оскорбление сотрудников гостиницы и ее постояльцев, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде, без одежды, в банном халате и др.

При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

10.4. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе уведомить правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

XI Порядок разрешения споров:

11.1. При разрешении конфликтных ситуаций Guest и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей и постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

11.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Guest должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может ложиться основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.



11.3. Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе.

11.4. Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

11.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

Директор ООО «Отель» Решетова Л.Ю.

