



ПРАВИЛА Предоставления гостиничных услуг в ООО «Суздаль Инн» (далее – «Гостиница»)

от 01.01.2021 г.

1. Общее положение

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законами Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О сертификации продукции и услуг», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ от 01 января 2021 года», «Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года», а также другими нормативными актами Российской Федерации по вопросам предоставления гостиничных услуг и регистрационного учета.
2. Правилами определяется порядок оформления проживающих в гостинице граждан, порядок предоставления услуг и порядок оплаты предоставляемых услуг.
3. Правила обязательны для выполнения как персоналом гостиницы, так и всеми проживающими в гостинице гражданами.

За нарушения, связанные с невыполнением настоящих правил, должностные лица гостиницы могут привлекаться к дисциплинарной, административной и материальной ответственности, а проживающие в гостинице граждане подлежат выселению с возмещением причиненного ими ущерба (если таковой имел место) в полном объеме.

2. Порядок предоставления услуг

1. Под предоставлением гостиничных услуг понимается предоставление номера или места в номере гостиницы для проживания и предусмотренных в связи с этим некоторых видов обслуживания.
2. Возможность проживания в гостинице предоставляется гражданам Российской Федерации и стран СНГ, а также гражданам других иностранных государств.
3. Размещение в гостинице, как правило, производится на основании поступивших от организаций и частных лиц предварительных заявок на бронирование номеров (мест). Заявки направляются в отдел приема и размещения или в клиентский отдел посредством почтовой, телефонной или иной связи.
4. Предельный срок проживания в гостинице не установлен.
5. Количество проживающих в одном номере не должно превышать общего количества определенных в нем мест с учетом дополнительно установленных кроватей. Кровати могут устанавливаться по просьбе проживающих с разрешения руководства гостиницы за дополнительную плату. При установке дополнительной кровати по просьбе посетителей (по их письменному заявлению на имя генерального директора гостиницы) категория номера не изменяется.
6. Возможно подселение в номер по просьбе проживающего уже на имеющуюся в нем мебель (диван). Подселение в этом случае оформляется по утвержденным генеральным директором расценкам как за дополнительную кровать.

7. В целях повышения гарантий с организациями могут заключаться договора о предоставлении гостиничных услуг. На основании договоров организациям предоставляются на определенный срок по утвержденным расценкам номера в гостинице для проживания их представителей и иные услуги. Оказание услуг производится на основании предоставленной заявки.

3. Условия бронирования

1. При гарантированном бронировании производится 100% оплата за весь период проживания или 100% за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания (по желанию Гостя).
2. В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за первые сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда в срок до 12:00, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус негарантированного и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
3. В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда в срок до 12:00, предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания гостя возврату не подлежит.
4. В случае негарантированного бронирования (бронирование без предоплаты), если гость не подходит до 14:00 дня заезда в отдел приёма и размещения и не сообщает администратору Гостиницы о более позднем заезде, администрация Гостиницы оставляет за собой право аннулировать данное бронирование.

4. Порядок оплаты предоставляемых гостиничных услуг

1. Оплата за проживание в гостинице может производиться как наличными деньгами, по картам Visa, Master card, Maestro, так и по безналичному расчету в установленном порядке. Порядок оплаты за проживание в договорных номерах определяется договором.
2. Расценки за проживание в номерах различной категории и на дополнительные услуги утверждаются генеральным директором гостиницы и могут периодически пересматриваться, исходя из конъюнктурных данных на городском рынке предоставления гостиничных услуг, а также с учетом стоимости реальных затрат на поддержание и развитие гостиничного хозяйства, содержание обслуживающего персонала, стоимости коммунальных услуг и прочих накладных расходов по обеспечению гостиничного предприятия.
3. Проживающим в гостинице гражданам могут предоставляться отдельные услуги как на платной основе (с согласия или по просьбе проживающих) на основании утвержденного прейскуранта цен, так и без дополнительной оплаты.
4. В список услуг, предоставляемых без дополнительной оплаты, входит:

- проживание в номере не более одного ребенка до 2 лет (включительно);
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени;
 - вызов такси;
 - предоставление детской кровати ребенку до 2 лет;
 - предоставление сети Интернет Wi-Fi;
 - ежедневная уборка номера;
 - предоставление кипятка, швейных принадлежностей;
 - предоставление в пользование гладильной доски и утюга;
 - комната хранения багажа
5. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 14.00 часов текущих суток по местному времени.
 6. При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check-out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100 % стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 при любом времени заезда.
 7. Продление номера после первых суток проживания (при наличии возможности): с 12.00 до 15.00—дополнительная плата не взимается, с 15.00-18.00 часов – 50 % оплаты за проживание, с 18.00-24.00— полная стоимость суток.
 8. При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.
 9. При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне предоставляемых услуг Гость может узнать в отделе приема и размещения.
 10. Плата за дополнительное место, установленное в номер по просьбе гостя взимается в соответствии с утвержденными расценками на дополнительные услуги, при этом стоимость других мест в номере не снижается и определяется категорией номера.
 11. При переводе в номер более высокой категории по личной просьбе самого гостя с него в обязательном порядке взыскивается доплата за номер.
 12. Проживающие в гостинице, не оплатившие до 12:00 за следующие сутки проживания, подлежат выселению из гостиницы.
 13. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.
 14. При заезде без предварительного бронирования: Время поселения в отель (check in time) – 15.00. При заезде гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

Внутренний распорядок. Нормы поведения проживающих в гостинице граждан:

Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность:

- паспорт
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста)
- временной справки или иного документа, выданного УВД, удостоверяющего личность.

Оригинал документа предоставляется в обязательном порядке при регистрации и выдаче ключей. При поселении Гость вносит 100% оплату первых суток проживания в Гостинице.

Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии и допускающим грубость в отношении к персоналу, в размещении в гостинице отказывается независимо от их служебного положения.

Проживающие в гостинице граждане обязаны:

- в случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утверждённому Генеральным директором прейскуранту.
- своевременно оплачивать свое проживание в гостинице
- соблюдать внутренний распорядок, определенный настоящими Правилами, правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами
- бодрствуя в ночное время (с 23:00 до 06:00), не нарушать покой других, проживающих в гостинице граждан (шумным застольем, громким звучанием радио, телевизора или музыкальных инструментов)
- не допускать грубостей к обслуживающему персоналу гостиницы
- поддерживать чистоту в номере и в местах общего назначения
- не засорять канализационную систему, сбрасывая в унитаз махровые салфетки, целлофановые пакеты и другой мусор
- уходя из номера, закрывать форточки, перекрывать краны холодной и горячей воды, выключать электроприборы и электрический свет, закрывать дверь
- бережно относиться к гостиничному инвентарю и оборудованию - заранее уведомлять администрацию гостиницы о времени выезда из гостиницы
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- оставлять посторонних лиц в номере после 23.00;
- передавать посторонним лицам ключ от номера ;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией Гостиницы.

- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- курить в номерах и в здании гостиницы;
- нарушать покой других гостей, создавая шум;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей).

Обязанности гостиницы.

Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо «Отделе приема и размещения» Гостиницы.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Отделе приёма и размещения» Гостиницы.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

Утверждаю:

Генеральный директор



Е.В. Михалева