

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Забайкалье»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг. Прием, размещение и проживание граждан в гостинице осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085 и другими законодательными актами, действующими на территории РФ, регулируемыми правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Общество/организация – АО «Забайкалье», юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник имущественного комплекса гостиницы «Забайкалье».

Гостиница/Отель - Имущественный комплекс гостиницы «Забайкалье», включая территорию, корпус, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

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

Гость - лицо, находящееся на территории гостиницы и пользующееся услугами гостиницы.

Бронирование – предварительный заказ услуг в гостинице.

Карта Гостя - документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в гостинице.

Расчетный час - время, установленное организацией для заезда и выезда Гостя.

1.3. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

1.4. Телефон Отеля +7 (3022) 35-98-19, 8 800 737 77 99(бесплатно по РФ), телефон Отдела бронирования +7 (3022) 23-00-33.

1.5. Время, установленное в настоящих Правилах, является Читинским временем.

1.6. Проживающим в Отеле Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой, находящейся на стойке службы приема и размещения (Reception) и у дежурной по этажу;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- room service;
- беспроводной интернет в номерах, ресторане и в здании Отеля;
- вызов такси сотрудником Отеля;
- пользование феном и утюгом

1.6.1. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги мини-бара;
- телефонная связь (междугородняя, международная связь);
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала;
- автостоянка
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- заказ цветов;
- услуги мини-прачечной;
- ксерокопирование, распечатка текста;
- отправка факса;

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 12:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12:00 часов в день выезда Гостя.

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд с 06.00 до 12.00. Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

1.7.3. По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен ранний заезд/поздний выезд из Отеля, т.е. до/после расчетного часа начала/окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при раннем заезде/позднем выезде из Отеля составляет из расчета стоимости полных суток проживания на день выезда, если иное не предусмотрено условиями договора. Таким образом, в случае если:

- заезд до расчетного часа менее чем за 6 часов – почасовая оплата,
- заезд до расчетного часа за 6-12 часов – оплата за половину суток,
- заезд до расчетного часа более чем за 12 часов – оплата за сутки.
- выезд продлевают после расчетного часа на срок не более 6 часов – почасовая оплата,
- выезд продлевают после расчетного часа на срок от 6 до 12 часов – оплата за половину суток,
- выезд продлевают после расчетного часа на срок более чем на 12 часов – оплата за сутки.
- Раннее заселение производится без доплаты только при наличии свободных и ранее подготовленных номеров на усмотрение отдела бронирования

1.7.4. При заселении Гостя с 00 часов 00 минут до 12.00 плата за проживание взимается как за половину суток.

1.8. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

1.9. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.10. В целях обеспечения безопасности на территории Отеля ведется видеонаблюдение.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфера, услуг кафе (кроме завтрака) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

2.2. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте www.zabhotel.ru или направить по адресу reservation@mail.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел бронирования.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

2.4. При бронировании по открытым ценам Отеля индивидуальный Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг без штрафных санкций производится не менее чем за 24 часа до даты заезда (т.е. до

12:00 часов суток, предыдущих дате, указанной в заявке на бронирование) в письменной форме по адресу reservation@mail.ru. В этом случае предоплата подлежит возврату или, по желанию Гостя, может быть сохранена на счете Гостя до его следующего приезда. В случае несвоевременной аннуляции бронирования Отель имеет право удержать штраф за несвоевременную аннуляцию в размере 100% от стоимости проживания за 1 сутки. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

2.5. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров; коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций;
- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться до 12:00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за не заезд в соответствии с Правилами Гостиницы и условиями договора.

2.6. В случае неявки или несвоевременного аннулирования – менее чем за 24 часа до времени заезда гарантированного бронирования, удерживается штраф в размере стоимости номера за полные сутки проживания. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступила повторно информация о подтверждении дальнейшего бронирования.

2.7. При аннуляции гарантированного бронирования более чем за 24 часа до даты заезда (12:00 часов суток, предыдущих дате, указанной в заявке на бронирование) предоплата возвращается.

2.8. В период высокой загрузки в Отеле принимается только гарантированное бронирование.

2.9. Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:

- стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
- стоимость номера за полные сутки оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда;

2.10. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за службой приема и размещения.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории РФ;
- Загранпаспорт гражданина РФ;
- Удостоверение личности военнослужащего, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса.
- Паспорт моряка.
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- Паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- Визу.
- Вид на жительство либо разрешение на временное проживание,
- Иные документы в соответствии с действующим миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133- ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы

(если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3. Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

3.4. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера, а также заполненная карта Гостя, содержащая информацию с указанием сроков проживания Гостя, ФИО Гостя и подтверждается подписью Гостя. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты либо вместе с счетом – при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

3.5. В случае отказа от оплаты Гостем номера – менеджер стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

3.6. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

3.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

4.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- Гостем за наличный расчет;
- Гостем с использованием кредитной картой;
- в безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.

4.3. На территории Отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В баре и ресторане возможна наличная оплата только за их услуги.

4.4. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту Гостем при заказе данных услуг

4.5. При оплате принимаются пластиковые карты с платежными системами - MasterCard, Visa.

4.6. Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:

- в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прейскуранте;
- в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.

4.7. Гость вправе отказаться от оплаченного номера в течение тридцати минут после поселения, если он не использовал номер. В этом случае ему возвращаются деньги в полном объеме.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

5.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным Приказом директора АО «Забайкалье»

5.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

5.4. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

5.5. Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг с указанием именно этой стоимости или стоимости утвержденном подписанном договоре.

5.6. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

5.7. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет 50% от стоимости номера.

6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

6.1. Дети до 2-х лет проживают бесплатно без предоставления отдельного места.

6.2. За предоставление мест для временного проживания с предоставлением дополнительного места для детей от 2-х до 7 лет взимается - 1000 рублей за одного ребенка в сутки.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1. С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Гостинице **запрещается:**

- **курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Отеля, и других общественных местах, не предназначенных для курения - в соответствии с**

пунктом 5 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года запрещено курение в гостиницах. В соответствии с частью 1 статьи 6.24. Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах, влечет наложение административного штрафа в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей.

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира, Исключительные случаи рассматриваются администрацией гостиницы в индивидуальном порядке;
- передавать ключ от номера другим лицам;
- хранить оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- аморально себя вести (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
- загрязнять территорию отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;
- переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в ресторанах, кафе, барах выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана;
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифте, ресторане, тренажерном зале, бильярдном клубе) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля;

- по истечении оплаченного срока размещения в Отеле – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончанию пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 8:00 следующего дня;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключа;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

7.4. ОТЕЛЬ вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

7.5. Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы сервиса Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы сервиса Отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7.6. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

7.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае аварийной ситуации.

7.8. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

7.9. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

7.10. Видео и фотосъемка гостиницы может осуществляться только с разрешения администрации гостиницы.

8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

8.1. Администрация Отеля обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

8.2. ОТЕЛЬ предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

8.3. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер.

8.4. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам.

8.5. Порядок, правила хранения и получения забытых вещей утвержден директором АО «Забайкалье»

8.6. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

8.7. На стойке приема и размещения, находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Отеля.

8.10. Настоящие ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в АО «Забайкалье» (гостинице «Забайкалье») являются официальной офертой.

Мы рады, что Вы выбрали наш ОТЕЛЬ!

Мы любим и ценим всех наших Гостей и сделаем все, чтобы Вы были довольны!

Мы желаем Вам приятного пребывания в гостинице «Забайкалье» и ждем Вас снова!

С уважением, Администрация Отеля.

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015г.