



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ЮС»

Зотова О.И.

01.04.2017г.

Правила проживания в гостинице «СЛАВИЯ»

1. Общие положения

1.1 Данные правила устанавливают для постояльцев внутренний распорядок проживания в гостинице «СЛАВИЯ», правила пользования имуществом гостиницы, объём предоставляемых услуг и ответственность сторон.

Деятельность гостиницы также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 октября 2015г. № 1085.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

*«Исполнитель» - ООО «ЮС», именуемое далее по тексту Гостиница «СЛАВИЯ», расположенный по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Варварская, д. 10б, оказывающий гостиничные услуги физическим и юридическим лицам.

*«Потребитель» (Гость Гостиницы «СЛАВИЯ») – физическое или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

*«Гостиничное обслуживание» - это услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Гостиницы «СЛАВИЯ».

1.3 Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей «СЛАВИЯ» и ее Гостями.

1.4 Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке службы приема и размещения. Также настоящие правила размещены в каждом номере Гостиницы «СЛАВИЯ».

1.5 Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиницы «СЛАВИЯ».

1.6. На стойке службы приема и размещения гостей размещена информация об Исполнителе и оказываемых им услугах, а именно:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица; сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);

- в) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
- г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- о) сведения о правилах проживания в гостинице «СЛАВИЯ».

2. Предоставление гостиничных услуг

2.1 Гостиница «СЛАВИЯ» оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Гостиницы «СЛАВИЯ» в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

Единый расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени. Заезд гостей – не ранее 12 часов текущих суток по местному времени. Ранний заезд (до расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с гостиницей.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения (рессепшн) до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

При продлении номера менее, чем на одни сутки, оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) – почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 18:00 по 24:00) – оплата за 0,5 суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 сутки.

В случае отсутствия свободных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.2 Режим работы Гостиницы «СЛАВИЯ» - круглосуточный.

2.3 Для получения номера в Гостинице «СЛАВИЯ» граждане предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

2.3.1 Гражданин РФ предоставляет паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:

свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прaporщиков, мичманов);

военный билет - для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;

справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

Судьи, сотрудники органов внутренних дел, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Федеральной пограничной службы Российской Федерации, прокуратуры, органов юстиции, таможни, налоговой полиции, внешней разведки, Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации, военнослужащие Вооруженных Сил Российской Федерации и других войск, находящиеся в командировке, регистрируются в Гостинице по служебному и командировочному удостоверениям с указанием фамилии, имени, отчества и данных служебного удостоверения. (п. 1.5., п. 3.2. Приказа МВД РФ от 23.10.1995 N 393 (ред. от 23.11.2006) «Об утверждении инструкции о применении правил регистрации и снятия с граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»).

2.3.2 Иностранный гражданин для регистрации предоставляет:

2.3.2.1 Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.3.2.2 Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ , в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

2.3.2.3 Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешение на временное проживание;

вид на жительство;

иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Закона №115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.4 После заполнения Карты клиента, служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.5 При наличии в гостинице «СЛАВИЯ» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест.

2.6 В случае временного выезда из гостиницы «СЛАВИЯ» Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание.

2.7 Администрация Гостиницы производит бронирование номеров в гостинице круглосуточно. Администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.8 . Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
дата и время заезда и выезда;
категория и количество номеров;
форма оплаты;
контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Для бронирования юридическими лицами:

Заявка на бронирование номеров в отеле принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

В заявке должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
дата и точное время заезда и выезда;
категория и количество номеров;
форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостиницы, не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

2.9 Статус заявки на бронирование:

1. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля с указанием причины отказа.
2. Заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.
3. Заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения отдела бронирования с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены.

При данном бронировании отель гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от

того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и незаезда гостя, гостиница имеет право не возвращать денежные средства в размере равной стоимости проживания 1 суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

Негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не приехал до 23-50 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя. Финансовых обязательств между Гостиницей «СЛАВИЯ» и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в отель посредством телефонной (831) 4197620 или электронной slavia-nn@yandex.ru связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника службы продаж или администратора отеля. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

2.10 Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в отель посредством телефонной (831) 4197620 или электронной slavia-nn@yandex.ru связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

При негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 23.50 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест.

При гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в отель не позднее, чем за сутки до даты заезда, с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников службы продаж или администратора гостиницы.

2.11 Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.12. Отчетные документы.

При оплате услуг отеля безналичным банковским переводом предоставляется акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или гостю при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет. Все отчетные документы выдаются Гостю при выселении из Гостиницы.

3. Порядок оплаты гостиницы «СЛАВИЯ»

3.1 Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы «СЛАВИЯ». Плата за проживание в Гостинице «СЛАВИЯ» производится в соответствие с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

за наличный расчет;

платежной банковской картой;

безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы «СЛАВИЯ»).

Гостиница публикует тарифы и принимает оплату только в российских рублях. Платежи, произведенные кредитной картой, снимаются в российских рублях. Гостиница не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт.

3.2 В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием времени выезда. Денежные средства, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в день выезда или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

3.3 Не взимается плата за проживание в Гостинице «СЛАВИЯ» с детей в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

3.4 Гостю предоставляется без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции на имя Потребителя по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.5. Исполнитель не вправе без согласия Гостя предоставлять платные услуги, не входящие в стоимость номера.

4. Порядок проживания в гостинице «СЛАВИЯ»

4.1 В соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 490 от 25.04.1997 г., Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице «СЛАВИЯ» правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2 За соблюдением внутреннего распорядка в гостинице следит администратор. Он даёт Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.

4.3 Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может предупредить об этом администратора, если Гость считает, что номер недостаточно убран, он также обращается к администратору. Текущая уборка в номерах производится с 10.00 до 17.00 ч.

4.4 К Гостям гостиницы могут приходить гости с 8 до 23 часов. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, а администратор ведёт запись всех приходящих в гостиницу к Гостю посетителей. Посетитель обязан предоставить документ подтверждающий личность администратору. За гостя отвечает проживающий в номере. При необходимости посторонним лицам оставаться в Гостинице

после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Гостинице «СЛАВИЯ» возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

4.5 Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи Гостя не сданные на хранение администрации Гостиницы.

4.6 В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы. Срок хранения забытых вещей 1 месяц, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

4.7 При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере, к указанному имуществу применяются положения пункта 4.6. настоящих правил.

4.8 Гость обязан бережно относится к имуществу и оборудованию Гостиницы «СЛАВИЯ» соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы «СЛАВИЯ», он возмещает стоимость нанесенного ущерба.

4.9 Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

закрыть окна;

выключить электроосветительные приборы;

закрыть водопроводные краны;

выключить электробытовые приборы;

закрыть на ключ входную дверь в номер.

4.10 Гостю, проживающему в Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

- передавать ключи от номера посторонним лицам;

- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;

- держать животных, насекомых, птиц иных представителей фауны;

- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера; В случае необходимости зарядки аккумуляторов во время отсутствия Гостя в номере, следует обратиться к администратору, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.)

- открывать окна при работающем кондиционере;

- приглашать в номер гостей после 23 часов до 8 часов;

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов.
- курить на всей территории Гостиницы «СЛАВИЯ».

4.11 При выезде из гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5. Уборка номера

5.1 Текущая уборка (влажная уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно.

5.2 После выезда Гостя проводится полная уборка (замена пастельного белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников, уборка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка поверхностей).

5.3 Смена полотенец и постельного белья в номерах высшей категории осуществляется ежедневно, в номерах первой категории смена полотенец ежедневно, постельного белья 1 раз в 3 суток.

По желанию Гостя может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

5.4 Не реже 1 раза в неделю проводится генеральная уборка.

6. Видеонаблюдение

6.1 На территории гостиницы (входы в неё, внутренние лестницы, холл, за исключением гостиничных номеров) возможно видеонаблюдение в режиме он-лайн, в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы, информация об этом находится на стойке ресепшина и доводиться до гостя в момент заселения.

На территории гостиницы фото- и видеосъемка запрещена.

7. Ответственность гостиницы и потребителей

7.1 Гость, при выявлении недостатков в предоставленной услуге, имеет право требовать устранения недостатков бесплатно и в определённый срок.

7.2 Гостиница должна принять меры по устраниению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

7.3 Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

7.4 При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности Гостя и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба Гость должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоям номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

7.5 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц находящихся в нетрезвом состоянии).

8. Прекращение проживания Гостей в гостинице. Отказ в поселении

8.1 Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда.

8.2 Если Гость нарушает внутренние правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении.

8.3. Размещение в гостинице с домашними животными категорически запрещено.

8.4 Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые, в этом случае, информация об этом сообщается в компетентные органы;

- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице;

- гость не дает согласие на обработку персональных данных;

- гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- в других случаях, предусмотренных законодательством России и здравым смыслом.

Все, что не предусмотрено в настоящих правилах осуществляется в соответствии с действующим законодательством.