

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «ВЕГА»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «ВЕГА» разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. Информация об Отеле и предоставляемых Отелем услугах

1.1. Отель «ВЕГА» (далее – Отель) располагается в здании по адресу: 163002, г. Архангельск, ул. Урицкого, д. 1, корп. 2. 3 ЭТАЖ. Предоставление гостиничных услуг в Отеле осуществляет Индивидуальный предприниматель Твердова Лариса Вениаминовна, действующая на основании свидетельства серия 29 номер 001081994, выданного 14.06.2001г., ОГРНИП 30429012100096, ИНН 292900005777, ОГРНИП 304290121100096. Адрес электронной почты: vega_hotel@mail.ru

1.3. Режим работы Отеля - круглосуточный. Расчетный час начала гостиничного обслуживания (заезда) – 14.00 часов. Расчетный час освобождения номера (выезда) - 12.00 часов. При наличии в Отеле свободных номеров размещение в Отеле может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 09:00 мск. При наличии в Отеле свободных номеров гостю может быть предоставлено позднее время выезда без дополнительной платы, но не позже 14:00 мск.

1.4. В цену номера включены следующие услуги:

- ежедневная уборка номера,
- смена полотенец один раз в три дня,
- смена постельного белья один раз в три дня;
- пользование сейфом службы приема и размещения Отеля;
- пользование услугами камеры хранения при службе приема и размещения Отеля;
- доступ к сети Интернет через Wi-Fi сеть Отеля с функцией идентификации на основании Федерального закона № 97-ФЗ от 5 мая 2014 г., Постановления Правительства РФ № 758 от 31 июля 2014 г., Постановления Правительства РФ № 801 от 12 августа 2014 г. об идентификации пользователей Wi-Fi в общественных местах;
- печать и сканирование документов в объеме, не превышающем 10 страниц;
- побудка к определенному гостем времени.

1.5. Информация о дополнительных услугах, их стоимости в Отеле и порядка их оплаты может быть получена в службе приема и размещения Отеля в любое удобное для гостя время, а также в информационной книге гостя в гостиничном номере.

1.6. Отель не вправе без согласия гостя предоставлять ему за плату услуги, не входящие в цену номера.

1.7. В целях безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение, за исключением номеров, туалетных и ванных комнат.

2. Условия и порядок бронирования номеров

2.1. Предварительный заказ (бронирование) услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в службу приема и размещения Отеля посредством телефонной, или электронной связи, в том числе путем заполнения формы на сайте Отеля, через сайты партнеров, либо непосредственно в Отеле.

2.2. Отель применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование, при котором Отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика на размещение гостя взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется

б) негарантированное бронирование, при котором Отель ожидает гостя до 17:00 по мск. в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.3. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется гостем в письменной (факс, электронная почта) форме или в устной форме (по телефону), если иное не определено условиями бронирования.

2.4. Гость дает свое согласие на обработку персональных данных при заполнении форм, необходимых для бронирования номера и (или) размещения в Отеле.

3. Порядок размещения в Отеле

3.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование номеров и оказание гостиничных услуг на основе предоставляемых Отелем форм.

3.2. Услуги размещения в Отеле предоставляются при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, и оплаты услуг по размещению за весь согласованный период проживания. Документами, удостоверяющими личность, являются: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

3.3. Регистрация граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства осуществляется Отелем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Отель не предоставляет гостиничные услуги иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации.

3.5. Размещение и регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних детей.

3.6. При отсутствии соответствующих документов Отель вправе отказать в предоставлении номера (поселении).

3.7. Размещение гостя в Отеле признается заключением с ним договора на оказание гостиничных услуг на условиях, определенных настоящими Правилами и принятыми в соответствии с ними иными локальными актами Отеля. С договором на оказание гостиничных услуг Гость может ознакомиться на сайте гостиницы по адресу: veга29.pф

3.8. Проживание детей в номере возможно в присутствии сопровождающих лиц. За проживание детей до 7 лет плата не взимается. Для детей до 4 лет возможно предоставление детской кровати. За проживание детей старше 7 лет взимается оплата за номер согласно действующему прейскуранту.

3.9. Отель вправе отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Отелю, гостям, иным лицам, выражают конфликтное состояние).

3.10. Право на внеочередное размещение и льготы имеют лица, в отношении которых такие права и/или льготы установлены законами или иными нормативными актами.

3.11. В случае обращения Заказчика с заявкой на размещение (физического или юридического лица, имеющее намерение заказать или приобрести/заказывающее/приобретающее гостиничные услуги) Отель действует в соответствии с договором о предоставлении гостиничных услуг с Заказчиком.

3.12. Размещение гостей в Отеле с домашними животными и птицами не допускается. Исключения возможны только для собак-поводырей.

3.13. Размещение гостей, имеющих при себе гражданское, служебное, боевое оружие, осуществляется только при согласовании со службой приема и размещения Отеля.

3.14. Приглашенные гостем лица (незарегистрированные Отелем лица) могут находиться в номерном фонде Отеля только в присутствии самого гостя в период с 08:00 мск до 23:00 мск, если иное не будет согласовано со службой приема и размещения Отеля. В случае пребывания приглашенных лиц в Отеле после 23:00 мск Отель вправе потребовать регистрации проживания данного лица в установленном порядке.

4. Оплата проживания

4.1. Оплата гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется на основании прейскурантов, утвержденных Отелем.

4.2. Оплата услуг может производиться наличными денежными средствами, безналичным платежом или с использованием банковских карт (MasterCard Worldwide, VISA International, China UnionPay и МИР).

4.3. При оплате за размещение и/или дополнительных услуг по безналичному расчету Отель формирует предварительный счет, который направляется плательщику (в том числе по

электронной почте либо через сайт Отеля). Денежные средства, указанные в предварительном счете, должны поступить на банковский счет Отеля не позднее времени прибытия гостя, если иное не согласовано с Отелем.

4.4. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.

4.5. Оплата проживания производится гостем в полном размере при заезде (авансовый платеж в размере стоимости проживания за весь срок проживания в Отеле).

4.6. Ранний заезд на условиях раннего бронирования с 06-00 до 11-00 в расчете (размере) 50% от стоимости номера в сутки.

При заселении с 11-00 до 14-00 (предварительная бронь невозможна) при наличии номеров дополнительная плата за ранний заезд не взимается.

4.6. В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения гостя в Отеле.

4.7. При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного часа размещения (в случае наличия свободных номеров и проживании менее суток) взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере 100% от стоимости номера за сутки.

4.8. В случае освобождения гостем номера после расчетного часа для выезда (12.00 часов) плата за проживание взимается в следующем порядке: - не более чем 4 часов после расчетного часа - плата взимается в размере 150 рублей за 1 час; - от 4 часов до 7 часов после расчетного часа - плата производится за полные сутки в размере 50% стоимости номера. О любой задержке выезда гость обязан проинформировать службу приема и размещения Отеля не менее чем за 5 часов до расчетного часа выезда, в противном случае Отель имеет право отказать в продлении проживания либо переселить гостя в другой номер.

4.19. При гарантированном бронировании, а также для целей оказания дополнительных услуг Отель вправе осуществлять преавторизацию банковской карты гостя в размере стоимости проживания в номере за сутки либо в размере стоимости депозита, требуемого для оплаты дополнительных услуг, с уведомлением гостя о сумме предварительно заблокированных денежных средств.

5. Обязанности гостей и проживающих с ними лиц

5.1. Гости и проживающие с ними лица обязаны:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и установленный гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле, уважать права других гостей Отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- покидая номер, закрывать окна, краны, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- освободить номер по истечении установленного срока проживания, о чем уведомить службу приема и размещения Отеля, и вернуть ключ от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать гостиничные услуги, а также дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;

- курить только в установленных для этого местах, это касается и курения электронных сигарет. В случае нарушения этого пункта, оплатить компенсацию в размере 1000 (одной тысяч) рублей за уборку, химчистку и простой номера.
- обеспечивать доступ в номер персонала Отеля не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья и полотенец;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб; размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом стоимости имущества Отеля;
- немедленно уведомлять службу приема и размещения о выявленных неисправностях в номере, обнаружении утраты или повреждении собственного имущества или имущества Отеля;
- в случае прибытия гостя на личном автомобиле сообщить марку и государственный регистрационный знак автомобиля, а также номер мобильного телефона. Размещение автомобиля гостя осуществляется на общественной парковке рядом с Отелем.
- при возникновении чрезвычайной ситуации выполнять требования персонала Отеля.

5.2. В отеле не разрешается:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие самого гостя или зарегистрированных с ним лиц;
- передавать посторонним лицам ключ или карту доступа от номера;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования со службой приема и размещения Отеля;
- проносить в Отель взрывчатые, пожароопасные, легковоспламеняющиеся, горючие вещества и материалы, химические и радиоактивные вещества, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; громоздкие вещи (ящики, коробки) должны быть переданы гостем в камеру хранения Отеля,
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленными в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования со службой приема и размещения Отеля;
- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество;
- нарушать покой других гостей, проживающих в Отеле, и посетителей Буфета, расположенного в Отеле;
- без специального разрешения Отеля осуществлять коммерческую фото- и киносъемку в любых помещениях (под коммерческой фото-, киносъемкой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей гостей и посетителей).

5.3. За нарушение запрета на курение в номерах и иных помещениях Отель вправе взыскать с гостя сумму в виде компенсации за химчистку и простой номера в размере, определенным действующим в Отеле прейскурантом.

6. Обязанности Отеля

6.1. Отель обязуется:

- обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, их стоимости и порядке оплаты, размещать необходимую гостю информацию при службе приема и размещения Отеля и в номере Отеля;
- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности;
- предоставлять по первому требованию гостя книгу отзывов и предложений, которая находится в службе приема и размещения Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы гостей;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия гостя. Смену постельного белья и полотенца производить 1 раз в 3 дня. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату, досрочная смена полотенца осуществляется бесплатно по желанию гостя;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.

6.2. Отель отвечает без особого на то соглашения с гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. Внесенной в Отель признается вещь, вверенная сотрудникам Отеля либо помещенная в номер Отеля или иное предназначенное Отелем место.

6.3. Отель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Отелем на хранение.

6.4. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию номера.

7. Прочие положения

7.1. Все гости, проживающие в Отеле, должны соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг. Гость отвечает, в том числе материально, за соблюдение настоящих Правил проживающими с ним лицами, а также приглашенными гостем лицами.

7.2. В случае нарушения гостем настоящих Правил предоставления гостиничных услуг Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. В случае отсутствия гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более трех часов администрация Отеля вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества гостя, оставленного в номере. Оставленное гостем в номере имущество помещается в камеру хранения Отеля.

7.4. В случае обнаружения забытых гостем вещей Отель незамедлительно уведомляет владельца этих вещей, если владелец известен. Отель хранит забытые гостем вещи в течение 6 месяцев; денежные средства и ценности – до одного года. Невостребованные в течение указанного срока вещи и ценности обращаются в собственность Отеля, либо Отель вправе иным образом распорядиться такими вещами.

7.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами оказания гостиничных услуг, Отель, гости и иные лица руководствуется действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации