



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ «ЗОЛОТОЙ ЗАТОН»

Исполнитель: Венера Бекбулатова

Дата: 01.01.2018г.

Действует: до 31.12.2019г.

Утверждены:

_____/Мачульский А.А./Генеральный директор ООО «Золотой Затон ЮПРО»/



Важно: настоящие правила проживания в отеле подготовлены в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Правила могут дорабатываться в процессе операционной деятельности отеля. Все изменения и дополнения в Правила внутреннего распорядка гостей отеля вносятся по предложению генерального управляющего отеля и оформляются внутренними локальными документами.

Настоящие правила состоят из 11 разделов, регламентирующих порядок оформления, проживания, оплаты услуг в отеле, порядок бронирования и предоставления услуг, ответственность, права и обязанности сторон.

План

1. Общие положения
2. Правила размещения
3. Услуги, предоставляемые отелем
4. Порядок оплаты услуг
5. На территории отеля «Золотой Затон» запрещается/ Правила пользования имуществом отеля
6. Правила пожарной безопасности
7. Права гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»
8. Обязанности гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»
9. Ответственность гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»
10. Права исполнителя
11. Обязанности исполнителя

1. Общие положения

1.1. Под понятием **"отель"** следует понимать: территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием **"гость отеля"** следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием **"посетитель отеля"** следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию.

1.4. Под понятием **"оказанная услуга"** следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.5. Под понятием **"не оказанная услуга"** следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.6. Под понятием **"не в полной мере оказанная услуга"** следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.7. Под понятием **"грубое нарушение правил проживания в отеле"** следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.8. Под понятием **«Исполнитель»** следует понимать юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению и проживанию в отеле «Золотой Затон», расположенном по адресу: г. Астрахань, ул. Адм. Нахимова, д. 60 В.

1.9. Размещение в отель производится только на основании документа, удостоверяющего личность.

1.10. Режим работы отеля – круглосуточный (24 часа, 7 дней в неделю).

1.11. Отель предназначен для временного проживания гостей в течение периода времени, согласно бронированию. По истечении согласованного срока проживания гостям необходимо освободить номер. При желании продлить срок проживания, гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за сутки до расчетного часа даты выезда. Сотрудник службы приема и размещения при наличии свободных мест продлевает срок проживания и берет оплату за дополнительные сутки.

1.12. Время заезда в отель - 14.00 Время выезда (расчетное время) — 12.00.

1.13. Книга отзывов и предложений находится у сотрудников службы приема и размещения и выдается по требованию гостей.

1.14. Правила внутреннего распорядка для гостей, цены на номера отеля, перечень и стоимость дополнительных платных услуг с указанием номера и даты документа, по которым цены утверждены, должны быть доступны для обозрения и ознакомления гостям и посетителям отеля.

2. Правила размещения и бронирования

2.1. Размещение в отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Сотрудник службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А так же выдает гостю ключ для доступа в номер.

2.2. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Отелю на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет. В целях, установленных Российским законодательством.

2.3. За проживание в отеле детей в возрасте до 12 лет оплата не взимается. Размещение детей осуществляется на основании предъявления свидетельства о рождении ребенка.

2.4. В отеле допускается возможность сделать негарантированное бронирование. Негарантированное бронирование действительно до 18:00 в день заезда, в случае не заезда гостя, бронирование аннулируется без уведомления. Отель оставляет за собой право отказать в негарантированном бронировании и принимать только гарантированные авансовым платежом бронирования.

3. Порядок оплаты услуг

3.1. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденной ценовой политике в рублях РФ, по тарифу, действующему на момент бронирования номера.

3.2. В отеле нет почасовой оплаты за номер. Минимальный период, на который гость может забронировать номер – одни сутки. В отеле взимается оплата за проживание по установленному тарифу - за номер за сутки.

3.3. Кассовый чек выдается гостю на руки сразу после оплаты в момент заезда, а детальный счет с указанием всех оказанных услуг - при выезде из отеля. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.

3.4. Форма оплаты - наличный и безналичный расчет, кредитная карта.

3.5. Оплата за проживание взимается с гостя в 100% объеме до заезда и/или при заезде в отель в соответствии с бронированием.

3.6. При выезде из отеля гостю необходимо произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить сотрудников службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера, получить документ о закрытии счета.

3.7. Оплата за проживание в отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток.

В случае позднего выезда оплата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 часов после расчетного часа – оплата взимается за половину суток.
- после 18:00 текущего дня выезда - оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.8. Оплата за проживание в отеле рассчитывается в соответствии с единым временем заезда – 14:00 текущих суток.

В случае раннего заезда оплата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:

- до 06:00 часов до установленного времени заезда - оплата взимается за полные сутки.
- после 06:00 и до установленного времени заезда - оплата взимается за половину суток.

4. Услуги, предоставляемые отелем

4.1. В стоимость проживания в отеле входят следующие услуги:

- ежедневная уборка со сменой полотенец;
- смена постельного белья - 1 раз в три дня (по просьбе гостей может осуществляться внеочередная смена белья)
- питание в соответствии с выбранным типом (завтрак, обед, ужин);
- тренажерный зал;
- приветственный напиток на заезде, вода в номере на заезде;
- WI FI.

4.2. Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги: побудка к определенному времени, вызов скорой помощи, пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости.

4.3. За дополнительную плату, согласно действующим тарифам, по желанию гостя Отель оказывает следующие услуги: - организация трансфера от и до аэропорта, вокзала,

организация экскурсионного обслуживания, оказания консьерж услуг. Полная информация об услугах отеля (перечень услуг, действующие тарифы) находится на информационном стенде на стойке приема и размещения.

5. Правила пользования имуществом отеля / На территории отеля «Золотой Затон» запрещается

5.1. Гость и посетитель отеля должны бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля и соблюдать чистоту, установленный порядок и не переставлять мебель в номере.

5.2. Гости при выходе из номера должны закрывать водозаборные краны, окна.

5.3. Гости должны строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара. В целях обеспечения пожарной безопасности курить в номерах (в том числе кальян) запрещено. Курение облагается штрафом в размере 5000 руб.

5.4. В случае утраты или повреждения имущества отеля, гость и посетитель отеля возмещают стоимость нанесенного ущерба, согласно установленным тарифам. Порчей является полная или частичная утеря свойств имущества, восстановление которых невозможно, либо требует дополнительных материальных или денежных затрат.

5.5. В отеле и на территории отеля запрещается:

- Разводить костры;
- Хранить в номере громоздкие вещи;
- Запускать фейерверки;
- Проводить на территорию отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя и оставлять их в номере в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, пиротехнические изделия. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- Проживать с животными. Нарушение требования о запрете проживания в отеле с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в отеле (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.).

6. Правила пожарной безопасности

6.1. Гостям и посетителям отеля необходимо соблюдать правила пожарной безопасности, а именно:

- Не пользоваться электронагревательными приборами
- Не накрывать включенные лампы предметами из сгораемых материалов
- Курить на территории отеля
- Не хранить в номере пожароопасные вещества и материалы
- Уходя из номера, выключать электроприборы

- Необходимо ознакомиться и запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему – эвакуации при пожаре.

7. Права гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»

7.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя отеля.

7.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

7.3. Гость отеля имеет право проводить в отель лиц, посещающих гостя отеля, с предоставлением документа, удостоверяющего личность.

7.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

8. Обязанности гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»

8.1. В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.

8.2. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

8.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.

8.4. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.

8.5. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля.

8.6. В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.

8.7. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. Гость, проживающий в отеле, обязан пользоваться услугами отеля только на условиях предоплаты за проживание и внесения депозита за дополнительные услуги.

8.8. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

8.9. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае 80-100% загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

8.10. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема размещения.

8.11. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 333 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. # 52—ФЗ).

Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него, дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

8.12. Курение в любых помещениях отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация отеля вправе оштрафовать гостя.

9. Ответственность гостя и посетителя отеля «Золотой Затон»

9.1. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

9.2. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

9.3. В случае нарушения настоящих Правил, а именно: несвоевременной оплаты за номер, нарушения покоя гостей и посетителей отеля, недостойное поведение, гость или посетитель отеля подлежат выселению из отеля, в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Права исполнителя

10.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

10.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но не реализованные услуги, гостю или посетителю отеля осуществляется после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем или посетителем отеля материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами.

10.3. Уполномоченные сотрудники отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя и без согласования с ним, в случае производственной необходимости, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

10.4. Администрация отеля вправе отказать в обслуживании и заселении гостям в следующих случаях:

- если гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- у заезжающих гостей отсутствуют документы или документы недействительны;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения)

11. Обязанности исполнителя

11.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

11.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

11.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

11.4. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

11.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

11.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю альтернативный номер, (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

11.7. Сотрудники отеля не должны разглашать информацию о гостях и посетителях отеля. Только в случаях получения официального запроса от уполномоченных органов.