

Утверждаю:

Директор ООО «Гостиница Полет»
Мизевич К.С.



ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ПОЛЕТ»

Данный Порядок составлен в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1853

Информация о исполнителе:

ООО «Гостиница Полет» адрес: 660022 г. Красноярск ул. Аэровокзальная, 16
ОГРН 1072465002500 ИНН 2465409565 КПП 246501001

Услуги гостиницы соответствуют категории 3* (Св-во № АА-020/020-2020 от 24.12.2020)

Директор Мизевич Ксения Сергеевна 8(3912)20-98-31 hotel@hotelpolet.ru

Главный бухгалтер Федорук Ирина Павловна 8(3912)20-98-34 fip@hotelpolet.ru

Ресепшн/служба бронирования 8-800-700-33-15 8(3912)20-10-47, 28-09-90

Е-mail info@hotelpolet.ru сайт www.hotelpolet.ru

Порядок бронирования, заселения, проживания и оплаты

Гостиница «Полет» предназначена для временного проживания граждан.

Временное проживание в гостинице **не должно превышать 90 дней**. Проживание в гостинице свыше указанного срока возможно только по согласованию с руководством гостиницы «Полет».

Режим работы гостиницы «Полет» – круглосуточный.

Расчетный час в гостинице – 12.00 часов по местному времени

Заселение в гостиницу производится с 12.00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 12.00 осуществляется только при наличии в гостинице свободных номеров, готовых к заселению, и при оплате гарантированного бронирования ранее расчетного часа, согласно расчета стоимости, установленной в данных правилах, как ранний заезд.

Гостиница применяет гарантированное бронирование.

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В

случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

Аннулирование заявки на бронирование или изменение ее должны быть произведены в срок не менее чем за 24 часа для индивидуальной заявки и в срок не менее 72 часов для групповой заявки (более 6 человек) до предполагаемой даты заезда. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия гостей взимается плата за фактический простой в размере 100% стоимости заказанных номеров за одни сутки, если иные условия не предусмотрены договором между Гостиницей и Заказчиком.

Стоимость проживания и услуг гостиницы, осуществляется по свободным ценам, установленным гостиницей. Прайс с официальными ценами опубликован на сайте гостиницы www.hotelpolet.ru и на ресепшн гостиницы.

Форма оплаты: наличный расчет в кассу гостиницы, безналичный расчет на расчетный счет юридического лица и банковской картой. К оплате принимаются карты: MasterCard, VISA, МИР и по q-кодам

Информация о действующих ценах на номера гостиницы публикуется на сайте гостиницы www.hotelpolet.ru и размещается на стойке приема и размещения.

При оплате за наличный расчет и по банковской карте у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца (форма Г-3). Для получения акта на оказание услуг по безналичному расчету проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора. Акт оказанных услуг оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения и доверенности. При оплате денежными средствами через сети «Интернет» гостю выдается счет установленного образца.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящего Порядка и действующего в гостинице прейскуранта. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа, если иное не предусмотрено специальным тарифом или акцией.

Размещение в гостинице производится при внесении 100% предоплаты за проживание.

Общее количество проживающих в номере, должно соответствовать количеству основных и дополнительных мест в номере.

Пребывание посетителей с 23-00 до 8-00 часов в номере гостя, осуществляется на основании документа удостоверяющего личность посетителя и оплачивается в размере стоимости дополнительного места.

При заселении в гостиницу до расчетного часа, гостиница взимает дополнительную оплату, в соответствии с действующим законодательством:

с 06-00 часов до 12-00 часов – почасовая оплата

с 00.00 до 06.00 - плата за проживание взимается в размере 50% от суточной стоимости номера.

За проживание ребенка в возрасте до 5 лет включительно, без предоставления отдельного места, плата не взимается. За размещение ребенка от 6 до 14 лет включительно, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата согласно утвержденному в гостинице прейскуранту в зависимости от категории номера.

Номер в гостинице предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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; Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

- 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.

При заселении в гостиницу, гость ознакомливается с Правилами проживания в гостинице «Полет», Правилами пожарной безопасности и Порядком обработки персональных данных, и ставит свою подпись, чем выражает свою информированность и согласие с условиями и правилами.

При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами гостиницы, оплате услуг проживания, получении подтверждения бронирования в электронном виде, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

По окончании периода проживания проживающий обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, проживающему может быть предоставлен другой номер.

При продлении проживания взимается плата:

за каждый час – при выезде с 12.00 до 18.00,

50 % от стоимости номера – при выезде с 18.00 до 24.00,

за полные сутки – при выезде после 24.00.

Для обеспечения безопасности проживающих в гостинице вход посетителей в гостиницу осуществляется по паспортам и регистрируется в журнале посетителей у сотрудника службы охраны, вход проживающих осуществляется по карте гостя.

Перечень услуг предоставляемы без оплаты (входящих в цену номера)

Гостиница предоставляет проживающим без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;
- побудка к определенному времени суток;
- предоставление по просьбе гостя комплекта посуды и столовых приборов,
- телевидение;
- питьевая бутилированная вода;
- пользование утюгом в гладильной комнате;
- пользование медицинской аптечкой;

- вызов такси;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- услуги камеры хранения/сейфа
- доставка в номер корреспонденции по мере ее получения;
- осуществление местных телефонных переговоров из номера;
- беспроводной интернет WI-FI;
- парковочное место – при предварительном бронировании;

Дополнительные платные услуги в гостинице оказываются в соответствии с утвержденным прейскурантом. Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке приема и размещения, на сайте гостиницы www.hotelpolet.ru, в номере гостя либо на месте оказания услуги.

- услуги бизнес-центра (аренда конференц-зала)
- стирка и глажение вещей гостя
- предоставление дополнительного питания (завтраки/ обеды/ужины), организация кофе-брейков, банкетов
- организация трансфера
- и другое

Права и обязанности Потребителя гостиничных услуг:

1. Требовать от Администрации гостиницы предоставления отчетной документации об оплате оказанных услуг
2. Требовать от администрации гостиницы, документы удостоверяющие стоимость проживания и дополнительных услуг в гостинице (Прейскурант цен)
3. Требовать от Администрации гостиницы предоставления всего комплекса услуг и качества обслуживания, заявленного в оплаченной категории номера и звёздности гостиницы.
4. При заезде в номере, при обнаружении видимых недостатков в предоставленном номере (номер не соответствует заявленному описанию, видимые дефекты в обстановке номера, поломки и т.д.) гость обязан в течении 15 минут заявить об этом в службу приема и размещения. Пользование гостем предоставленным номером (туалет, душ, полотенца, выпитая вода, пользование кроватью и т.д.) является подтверждением принятия гостиничной услуги к исполнению. Гостиничная услуга считается оказанной и подлежит оплате в полном объеме.
5. В случае обнаружения недостатков, выявленных в ходе срока проживания, гость может
 - обратиться к любому сотруднику гостиницы и обозначить свои замечания и потребовать устранения недостатков и замечаний, переезд в другой номер (в случае если недостатки устранить не предоставляется возможным)
 - расторгнуть договор (в случае обнаружения существенных недостатков)

- обратиться в Роспотребнадзор

- обратиться в суд

6. Соблюдать установленный в гостинице «Полет» правила и порядок проживания;

7. Не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;

8. Соблюдать чистоту в номере и гостинице; бережно относиться к имуществу гостиницы.

9. Исключать возможность возникновения в номере инфекции;

10. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;

11. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;

12. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать свет, телевизор; закрывать входную дверь, и удостовериться, что она закрыта.

13. В случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно прейскуранту;

14. Перед выездом из номера позвонить в службу приема и размещения и попросить принять номер.

15. В случае обнаружения забытых вещей, гость обязан незамедлительно сообщить об этом в гостиницы, подробно описав забытые вещь, и сообщить Администрации гостиницы о способе передачи забытой вещи. Доставка забытых вещей осуществляется за счет Гостя.

Проживающим в гостинице запрещается:

1. КУРИТЬ в номере и на территории всего гостиничного комплекса.

Правила для курящих

Согласно федеральному закону РФ № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», курение в номерах и общественных зонах Отеля ЗАПРЕЩЕНО.

При обнаружении факта курения в номерах или общественных зонах, администрация Отеля вправе взимать с нарушителя дополнительную оплату за санитарную обработку номера после курения (возмещение комплекса дополнительных работ по уборке номера или иного помещения) в размере 5 000 рублей (пять тысяч рублей).

2. Приводить в номер посторонних лиц, без регистрации в службе охраны гостиницы.

3. Оставлять в номере посетителей в свое отсутствие, а также передавать им карту-ключ от номера;

4. Держать в номере животных; птиц, рептилий, без получения согласия администрации гостиницы.

5. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

6. Хранить в номере ценные вещи, Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на хранение в сейф у администратора.

7. Использовать в номере электронагревательные приборы (утюг, кипятильник, плитка и т.д.), самовольно подключать стационарные телефонные устройства, факсы и другие средства связи.

Права и обязанности Гостиницы

1. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
2. Гостиница обеспечивает проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения ими порядка и правил проживания в гостинице, и переданных на хранение администрации гостиницы по описи.
3. За утрату денег, ценных бумаг, драгоценностей, ювелирных украшений, не переданных по описи сотруднику гостиницы, а так же за вещи оставленные без присмотра с общественных помещениях или иных помещениях гостиницы, гостиница ответственности не несет.
4. Исполнитель обеспечивает в каждом номере наличие Информации о правилах и порядке проживания, правил противопожарной безопасности.
5. Перечень и Качество услуг, материально-техническое оснащение гостиницы, должно соответствовать условиям договора и требованиям предъявляемым к гостиницам установленной категории.
6. В случае обнаружения забытых вещей в номере, после выезда гостя, Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей и согласовать с ним порядок получения. В случае если связаться с гостем не имеется возможности, вещь храниться в гостинице, в соответствии с установленными требованиями.

Расторжение договора на оказание гостиничных услуг

1. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
2. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения проживающим порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения проживающим материального ущерба гостинице.
3. Гостиница имеет право отказать гостя в продлении проживания, в случае окончания срока бронирования и отсутствия свободных мест в гостинице на интересующий период.

Контроль за соблюдением и исполнением настоящих правил осуществляет непосредственно дирекция гостиницы «Полет».