



ДРУЖБА
гостиничный комплекс

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Гостиница «Дружба»

Магомедов Р.Б.

«01» января 2021 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ДРУЖБА»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Дружба» (далее – Гостиница) разработаны на основе Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные понятия, используемые в контексте настоящего положения, имеют следующие значения:

- «Гостиница» – имущественный комплекс (здание и прилегающая территория), предназначенный для предоставления услуг;
- «Гость» – гражданин или организация, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «Исполнитель» – ООО «Гостиница «Дружба» (далее также – «Гостиница»), оказывающее гостиничные услуги потребителям на возмездной основе.
- «Сайт» – официальный сайт Гостиницы в сети Internet, расположенный по адресу www.hoteldruzhba.ru.

1.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.3. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении документа, удостоверяющего личность:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

1.4. В случае отсутствия у Гостя оригинала документа, удостоверяющего его личность, Гостиница оставляет за собой право отказать гостю в Заселении.

1.5. При заселении двух или более гостей в один номер каждый должен предъявить паспорт или иной документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность гражданина.

1.6. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а так же свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.



ДРУЖБА
гостиничный комплекс

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), (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 № 519).

1.7. При поселении Гость вносит оплату наличными денежными средствами в валюте РФ (рубли), либо банковской картой.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Договор на предоставление услуг заключается путем внесения предоплаты (оплаты) при предъявлении Гостем документа удостоверяющего личность потребителя, в соответствии с действующим законодательством.

2.2. Гость обязан подписать регистрационную карту с подробным указанием всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты сотрудником Гостиницы, Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Предоставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

2.3. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки Дежурному администратору стойки регистрации Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи: тел. 8 (4162) 99-44-99; факс: 8 (4162) 99-11-88; e-mail: info@hoteldruzhba.ru.

2.4. При гарантированном бронировании Гостем (либо организацией) производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

2.5. В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100 % предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время заезда, бронирование аннулируется в 18:00 часов даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по действующим ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Гостиницы.

3.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

3.3. При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12.00 часов и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 часов до 12.00 часов следующего дня при любом времени заезда.

3.4. При заезде без предварительного бронирования:

3.4.1. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа с 14.00 часов до 12.00 часов следующего дня – оплата взимается за сутки.



3.5. Время заселения в Гостиницу - 14:00 часов. При заезде Гостя до указанного времени, Гостиница предоставляет заселение при условии дополнительной оплаты раннего заезда:

- с 00:00 часов до 07:59 часов в размере 50% от тарифа забронированного номера, завтрак включен;

- с 08:00 часов до 13:59 часов в размере 25% от тарифа забронированного номера.

Услуга ранний заезд предоставляется только при наличии свободных номеров, готовых к заселению.

3.6. Продление номера после расчетного часа 12:00 возможно минимум на 0,5 суток. При продлении проживания с 12.00 часов до 24:00 часов текущих суток взимается оплата в размере 50 % стоимости номера в сутки, без дополнительных услуг.

3.7. При продлении проживания с 12.00 часов текущих суток до 12.00 часов следующих суток взимается оплата в размере 100 % стоимости номера в сутки.

Услуга поздний выезд предоставляется только при наличии свободных номеров, и только при отсутствии подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.8. При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость должен обратиться на стойку регистрации к Дежурному администратору за 2 часа до расчетного часа.

3.9. При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

3.10. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за Отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Дежурным администратором стойки регистрации.

3.11. Детям до 5 лет (при предоставлении документов, подтверждающих возраст) в Гостинице предоставляется бесплатное проживание (при не предоставлении детям основного места/ кровати) без питания. При наличии возможности Гостиница может предложить дополнительное место/кровать за дополнительную плату в соответствии с действующим Прейскурантом.

3.12. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- доставка в номер почтовой корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой первой помощи, в комплектацию которой входят: изделия медицинского назначения для временной остановки наружного кровотечения и перевязки ран, изделия медицинского назначения для проведения сердечно-легочной реанимации. Работникам Исполнителя строго запрещено предоставлять Гостям медикаменты, химико-терапевтическую продукцию и иные лекарственные средства;

- другие виды услуг без дополнительной оплаты, предусмотренные законодательством РФ.

3.13. При проживании Гостя в гостинице более 2 (двух) суток во всех категориях номеров смена постельного белья производится в соответствии с действующим законодательством. Смена полотенец производится ежедневно.

3.14. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги и сдает ключ от номера Дежурному администратору.

3.15. Предельный срок проживания не установлен.

3.16. Администрация гостиницы оставляет за собой право изменить присвоенный номер комнаты перед заездом гостя при условии, если будет предоставлен номер такой же категории, который был забронирован ранее.

3.17. После заселения в номер, в течение одного часа Гость обязан заявить Дежурному администратору стойки регистрации, об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера гостиницы. При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость возмещает материальный ущерб Гостинице. В случае отказа от возмещения ущерба, Гостиница вправе обратиться в органы Министерства внутренних дел, а также в судебные органы в соответствии с действующим законодательством.



4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- 4.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- 4.2. Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
- 4.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп, а также лица, сопровождающие их;

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИЯ

5.1. Гости обязаны соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания.

5.2. Проживающие в гостинице Гости обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает полный ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные совершаемые нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Гость обязан возместить ущерб Гостинице. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором Прейскуранту.

5.3. Гости обязаны соблюдать чистоту и порядок.

5.4. Гости обязаны соблюдать тишину с 22.00 часов до 7.00 часов.

5.5. Гости обязаны соблюдать правила пожарной безопасности.

5.6. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить занимаемый номер и произвести оплату всех дополнительных услуг, которыми он воспользовался, в полном объеме.

5.7. Перед тем, как покинуть номер, Гость обязан убедиться, что окна и двери его тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет.

5.8. В целях обеспечения безопасности, проживающих в Гостинице регламентирован пропуск их Гостей. Пропуск Гостей может быть осуществлен только на основании документа, удостоверяющего личность. Дежурный администратор стойки регистрации снимает копию документа.

5.9. Гости, не зарегистрированные в гостинице, могут оставаться в номере только по просьбе проживающего и только с 8:00 часов до 23:00 часов. После 23 часов Гости обязаны оформить свое пребывание в гостинице – зарегистрироваться у Дежурного администратора стойки регистрации согласно действующим правилам с осуществлением 100 % оплаты за проживание в размере 1000 (Одной тысячи) рублей в сутки. Проживающий несет полную ответственность за своих гостей.

5.10. При выезде из Гостиницы потребитель обязан поставить в известность Дежурного администратора стойки регистрации, произвести полный расчет за оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

6. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

6.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карту Гостя.

6.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами.

6.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50x50 см. должны храниться в камере хранения Гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические вещества.

6.5. Находясь на территории Гостиницы иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие без документов на разрешение.



- 6.6. Использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телеvisorы, аудио- и видеомагнитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Гостиницы оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда Гостя из Гостиницы.
- 6.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 6.8. Курить на всей территории гостиницы в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотин-содержащей продукции». В случае нарушения запрета установлено возмещение ущерба в размере 5000 (Пять тысяч) рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от воздействия и запаха дыма.
- 6.9. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- 6.10. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей Гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- 6.11. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы, не предназначенных для этого (лобби, холлы этажей).
- 6.12. Находиться на территории Гостиницы в наркотическом, токсическом и алкогольном опьянении.
- 6.13. Нарушать права других постояльцев Гостиницы путём угроз, выражения нецензурной бранью, рукоприкладства.
- 6.14. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 6.15. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), использовать открытый огонь.
- 6.16. Нарушать действующее законодательство РФ.

7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- 7.1. Обеспечивать в надлежащем объеме заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 7.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке регистрации и сайте Гостиницы.
- 7.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у Дежурного администратора на стойке регистрации.
- 7.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 8.1. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.
- 8.2. В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к Дежурному администратору стойки регистрации в течение получаса после заселения и не воспользовался номером. Дневной администратор номерного фонда и общественных зон гостиницы после проверки присваивает номеру статус «Чистый».
- 8.3. Если Гость воспользовался номером или подошел к Дежурному администратору стойки регистрации с целью отказа от номера позднее 1-го часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 8.4. В случае истечения срока проживания и при отсутствии Гостя в номере с 12:00 часов до 14:00 часов, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Вещи Гостя администрация помещает на временное хранение в камеру хранения.



ДРУЖБА
гостиничный комплекс

8.5. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры хранения, утвержден Генеральным директором гостиницы и находится у Дневного администратора номерного фонда и общественных зон. Гостиница, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценные бумаги и других драгоценных вещей, которые не были сданы на временное хранение Гостем в сейф, независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

8.6. Гостиница не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения.

8.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы через Дежурного администратора стойки регистрации. В противном случае Гостиница не несет ответственности за сохранность вещей.

8.8. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 1 месяца. Ценные вещи и деньги хранятся до 1 года. Продукты, лекарственные и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются в течении суток, с момента выезда гостя.

8.9. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

8.10. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

8.11. В случае неисполнения данных правил Гостем, последний может быть выселен с территории Гостиницы без объяснения причин.

8.12. Гость дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ОЗ «О персональных данных» в момент заселения в Гостиницу при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Согласиедается гостем на обработку своих персональных данных (с применением и без применения средств автоматизации), и передачу в органы миграционного учета в соответствии с действующим законодательством.

8.13. Персонал Гостиницы вправе без согласования с проживающим входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, координирования или устранения неполадок в их функционировании, в случаях задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящих правил.