

Приказ № 01-02/15/161 от « 17 » ноября 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ПАО «Гостиница «Советская»

Акиндинов А.С.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ПАО «ГОСТИНИЦА «СОВЕТСКАЯ»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ПАО «Гостиница «Советская» (далее – Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

1. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ.

- Режим работы Отеля - круглосуточный.
- Для размещения в Отеле Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле. Документами, удостоверяющими личность граждан, в соответствии с п. 19 Постановления, являются:
 - Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
 - Свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - Заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории РФ;
 - Удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, 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.
- Несоввершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).
- При размещении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительных предоставленных услуг, а именно: телефонная связь, услуги ресторана и баров, брендовая продукция и т.д. вносит депозит, сумма которого указана во внутреннем Приказе Отеля.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- Бронирование номера в Отеле осуществляется путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а так же путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой,

телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел. +7 (812) 740 26 40, Факс: +7 (812) 740 28 60, эл. Почта reservation@azimuthhotels.com.

- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 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 переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок 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 на следующий день после указанного дня заезда после 12:00. Оставшаяся сумма за вычетом первых суток возвращается Гостю.
- При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 18:00 даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.
- Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки.
- При предварительном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.
- Время поселения в Отель (check in time) – 14:00 для индивидуальных гостей. Время поселения в отель (check in time) – 15:00 для туристических групп.
- При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда (с 09:00 до 14:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 09:00 - Гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории.
- При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 18:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:
 - внесение депозита (наличным или безналичным путем);
 - предоставлением информации о своей кредитной карте.
- **При заезде без предварительного бронирования:**

При заезде Гостя без предварительного бронирования до времени check in time, Отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

При размещении (заезде) Гостя в период с 00.00 до 12.00 с Гостя взимается плата за ранний заезд, в сумме 50% от стоимости номера, далее оплата взимается в соответствии с расчетным часом.

При заезде в Отель в период с 00.00 до 12.00 Гостю (с его согласия) может быть предоставлен поздний выезд до 23.00 текущих суток. В этом случае плата взимается за сутки. Если Гость остается до расчетного часа следующих суток, то дополнительно оплачивается 50% от стоимости номера.

При заезде с 14.00 до 23.59 – выезд осуществляется в 12.00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

- При продлении проживания до 14.00 часов – плата не взимается, 2 часа дополнительного пребывания с 12.00 до 14.00 часов текущих суток включаются в цену номера. При продлении проживания с 14.00 до 18.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.

При продлении проживания с 18.00 проживание считается продлённым на сутки и взимается оплата за дополнительные сутки проживания по текущему тарифу.

➤ При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу Гостевого Сервиса» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения гостя. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

➤ Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой Гостевого Сервиса».

➤ **Размещение и питание детей в Отеле:**

➤ Дети с 0 до 6 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется бесплатно. Детская кроватка предоставляется бесплатно.

➤ Дети с 6 до 12 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется со скидкой 50 %.

➤ Дети с 12 лет размещаются по полным действующим тарифам Отеля на момент бронирования номера.

➤ Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля.

➤ ОТЕЛЬ предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси
- информация о расписании поездов и самолетов

Данный перечень может быть увеличен в соответствии с текущими нуждами Гостей в каждом отдельном случае.

➤ Замена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты. Уборка номера осуществляется ежедневно, если нет иных пожеланий со стороны Гостя.

➤ При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портюе. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

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

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину;
- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размеров более 50x50 должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.
- Курить на территории Отеля.
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей).

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года курение на всей территории Отеля запрещено. В случае курения в номере стоимость генеральной уборки взимаемой с Гостя составит 7500 рублей.

Пожалуйста, воспользуйтесь специальным местом для курения. Информацию о месторасположении специального места для курения вы можете получить, обратившись в «Службу Гостевого Сервиса» Отеля.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе Гостевого Сервиса» Отеля.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе Гостевого Сервиса» Отеля.
- Рассматривать и реагировать на требования и жалобы Гостей незамедлительно, с последующим получением информации от Гостя насколько он удовлетворён принятыми мерами.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- В целях обеспечения безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в службе приема и размещения. При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Гость подписывает соглашение о том, что освобождает отель от ответственности за нахождение в его номере незарегистрированных посетителей/посетителя без документов.

- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- В случае отказа Гостя от номера в день размещения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы Гостевого Сервиса в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (Инспектор Службы Содержания Помещений сразу присваивает номеру статус Чистый - Проинспектированный). Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы Гостевого Сервиса с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после размещения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 15% от стоимости номера в сутки. Если Гость воспользовался номером и подошел к стойке Службы Гостевого Сервиса с целью отказа от номера позднее 2-х часов после размещения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- По окончании заявленного срока проживания Гостя в Отеле и при его фактическом отсутствии в Отеле и отсутствии в номере вещей, Службой Гостевого Сервиса производится расчёт в отсутствие Гостя. Копии счетов находятся в Службе Гостевого Сервиса для дальнейшей передачи Гостю по требованию.
- По окончании заявленного срока проживания Гостя в Отеле и при его фактическом отсутствии в Отеле, но неосвобождённом номере, менеджеру Службы Гостевого Сервиса или лицу, его заменяющему, надлежит связаться с Гостем или его представителями, используя данные, предоставленные при бронировании, с целью выяснения дальнейших планов Гостя, связанных с продлением или не продлением проживания. Если связаться с гостем не представляется возможным, комиссия в составе Менеджеров Службы Гостевого Сервиса и Службы охраны или лиц, их заменяющих, составляют АКТ о перемещении вещей в камеру хранения отеля. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе Содержания Помещений».
- Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором Отеля и находится в «Службе Гостевого Сервиса».
- ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением ценных вещей (денег, иных валютных ценностей, драгоценностей, ценных бумаг), если они не были оставлены в сейфовой ячейке, расположенной в «Службе Гостевого Сервиса/вверены работникам «Службы Гостевого Сервиса» по Акту.
- Администрация Отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе Гостевого Сервиса».
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу Гостевого Сервиса». В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытые Гостем в Отеле вещи в течение 3 (Трех) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 (Шести) месяцев согласно "Положению о камере забытых и найденных вещей"
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».