

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Агентство недвижимости «Касабланка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила регулируют процесс предоставления гостиничных услуг (далее Правила) в ООО «Агентство недвижимости «Касабланка» (далее — Отель).

1.1 Режим работы Отеля— круглосуточный.

1.2 В целях настоящих Правилах используются следующие определения:

Бронирование — процесс заказа основных и/или дополнительных услуг Отеля в определенном объеме, с целью использования услуг в определенные сроки.

Гарантированное Бронирование — Бронирование с предварительной оплатой услуг или Бронирование с предоставлением гарантийного письма на фирменном бланке от организации с гарантией оплаты по безналичному расчету в определенные сроки.

Негарантированное Бронирование — Бронирование без предварительной оплаты услуг или Бронирование без предоставления гарантийного письма на фирменном бланке организации с гарантией оплаты.

Индивидуальное Бронирование — Бронирование менее десяти номеров одновременно.

Групповое Бронирование — Бронирование десяти и более номеров.

Простой — неустойка (взимается в соответствии со ст. 330 ГК РФ), вызванная опозданием, взимаемая не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором.

II. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении документов, удостоверяющих личность:

- 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.2. Граждане РФ подлежат регистрационному учёту согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утвержденных Постановлением Правительства РФ 17.07.95. № 713 (в редакции на момент поселения в Отель).

2.3. Иностранцы граждане и лица без гражданства в РФ подлежат регистрационному учёту согласно Постановлению Правительства РФ от 15 января 2007 г. М9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

В целях осуществления регистрационного учёта документами, удостоверяющими личность гражданина, являются:

- паспорт иностранного гражданина;
- миграционная карта;
- свидетельство о рождении (для детей);
- действующая на период проживания виза.

2.4. Граждане, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, и предоставляя Отелю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Отелю персональные данные необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то, подписывая регистрационную карту, подтверждает согласие осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, данные документа, удостоверяющего личность,

срок проживания в Отеле, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, ОТЕЛЬ предоставляет персональные данные по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов. В иных случаях, ОТЕЛЬ вправе предоставлять третьим лицам персональные данные только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные хранятся на бумажных и электронных носителях и их сохранность обеспечивается ОТЕЛЕМ. ОТЕЛЬ вправе осуществлять обработку персональных данных в течение трёх лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг. К обработке персональных данных относятся действия ОТЕЛЯ, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. ОТЕЛЬ осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в ОТЕЛЬ, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.5. Лицо, подписывающее регистрационную карту, подтверждает, что получило от ОТЕЛЯ полную и достоверную информацию, касающуюся:

- а) правил предоставления гостиничных услуг в Отеле;
- б) правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- в) прейскуранта цен на услуги;
- г) порядка обработки персональных данных;
- д) информации о работе находящихся в Отеле точек общественного питания и условиях питания;
- ж) иной информации, предусмотренной п.4 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от «09» октября 2015г. №1085), в связи с чем, не имеет к Гостинице никаких претензий. Указанная информация располагается у стойки Службы приема и размещения Гостиницы (место доступное для обозрения Потребителем).

2.6. Договор на предоставление гостиничных услуг в соответствии с главой 39 ГК РФ от имени ОТЕЛЯ заключает Директор Гостиницы или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор на предоставление гостиничных услуг, совершаемый посредством подписания регистрационной карты, от имени ОТЕЛЯ заключает сотрудник Гостиницы.

2.7. По факту заключения договора на предоставление гостиничных услуг, ОТЕЛЬ выдает карту гостя с электронным пластиковым магнитным ключом

(далее по тексту - ЭПМК). Ответственность за сохранность ЭПМК несёт его держатель. При наличии задолженности за услуги Отеля, Отель оставляет за собой право блокировки ЭПМК, осуществляя тем самым запрет на доступ в гостиничный номер. В отдельных случаях, предусмотренных договором, допускается выдача приглашений на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты).

2.8. В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты, Отель также выдаёт платёжные документы, акты оказанных услуг с соответствующей информацией, счета-фактуры. Перечисленные документы выдаются при предъявлении соответствующе оформленной организацией доверенности на право получения документов нарочно.

2.9. Нахождение посторонних лиц в номере Потребителя после 23ч.00мин. разрешено в случае регистрации данных лиц путем заполнения регистрационной карты у администратора Службы приема и размещения Отеля, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и оплаты услуги, согласно прейскуранту.

2.10.. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет в Гостинице производится на основании письменного согласия о раздельном проживании законного представителя (родителей, усыновителей, опекунов) и документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего.

2.11. Право на внеочередное размещение в Гостинице имеют:

Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;

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);

Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в Гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

2.12. Временем заезда в Гостиницу считается 14:00ч. на дату заезда.

2.13. В случае раннего заезда, Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг до времени заезда, либо предоставить гостиничные услуги с оплатой раннего заезда.

2.14. Продление срока проживания осуществляется при наличии свободных номеров запрашиваемой категории.

2.15. В случае если гость не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более, чем два часа после расчётного часа, а этот номер забронирован для другого гостя, Начальник Службы приема и размещения (или лицо его заменяющее) может принять решение вынести вещи. При этом собирается комиссия в составе трёх человек: начальника СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника ЧОО, инспектора номерного фонда Службы гостиничного хозяйства, составляется соответствующий акт в трёх экземплярах. Вещи хранятся в Камере хранения или в Комнате забытых вещей до момента востребования их гостем. В момент востребования гость проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

III. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. При наличии свободных мест, Отель вправе принимать заявки на Бронирование от физических лиц в письменной и в устной форме, от юридических лиц только в письменной форме. Бронирование с ранним заездом осуществляется только в письменной форме с указанием времени заезда.

3.2. При Бронировании от физических лиц в письменной или устной форме или при Бронировании от юридических лиц, Бронирование считается завершённым с момента письменного подтверждения Отелем заказанных услуг с указанием номера бронирования.

3.3. При Негарантированном Бронировании, если не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00ч. При указании точного времени заезда, бронь сохраняется в течение одного часа после указанного времени.

3.4. В случае, если гость при Гарантированном Индивидуальном Бронировании со 100% предоплатой за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил Бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату. В случае заключения договора, может быть установлен иной порядок и условия отмены Бронирования.

3.5. В случае, если при Гарантированном Индивидуальном Бронировании со 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 первые сутки не подлежит возврату. Бронирование считается аннулированным с момента отправки письменного подтверждения об отмене Бронирования. В случае заключения договора, может быть установлен иной порядок и условия отмены Бронирования.

3.6. При Гарантированном Групповом Бронировании взимается предоплата за весь период проживания в соответствии с заявкой на Бронирование. Процент предоплаты, условия оплаты, условия отмены Бронирования, выставления штрафных санкций, а также детали по заезду группы конкретизируются в договоре, который подписывается до момента заезда группы.

IV. СТОИМОСТЬ ПРОЖИВАНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным прејскурантом и утвержденным Директором Гостиницы.

4.2. Оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в момент поселения в Отель в полном объеме или частично. Гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания в момент выезда из Отеля.

4.3. При оплате услуг по безналичному расчету, в случае отсутствия денег на счету Отеля к моменту заезда, Отель имеет право удерживать обеспечительную оплату по банковской карте или в форме денежного задатка в размере 100% (Сто процентов) за каждые сутки проживания в соответствии с прејскурантом до момента поступления денег на расчетный счет Отеля. После поступления денег на счет Гостиницы обеспечительная оплата возвращается в полном объеме.

4.4. При выезде из Гостиницы, гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги.

4.5. Дети до 7-ми лет при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в Отеле без оплаты.

4.6. При превышении определенного количества человек в одном номере взимается оплата за каждого дополнительного человека согласно действующему прејскуранту, утвержденному Директором Гостиницы.

4.7. При заезде без брони, при наличии свободных номеров, Отель оставляет за собой право не взимать оплату за Ранний заезд.

4.8. При Позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

не более шести часов после Расчетного часа — оплата почасовая;
более шести часов — оплата за половину суток;
более двенадцати часов после Расчетного часа — оплата за полные сутки.
Расчет стоимости Раннего заезда и Позднего выезда ведется от индивидуального тарифа гостя.

4.9. По причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине Отеля, гость может быть переселен в номер равнозначной категории без взимания дополнительной оплаты. При отсутствии свободного номера равнозначной категории, гостю, с его согласия, может быть предоставлен номер категории ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категории выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.10. В стоимость номера НЕ включены: НДС (20%).

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Потребитель обязан:

своевременно оплачивать за услуги Отеля; бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля; соблюдать чистоту и установленный порядок проживания; возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется согласно прейскуранту, утвержденному Директором Гостиницы; строго соблюдать правила пожарной безопасности; при уходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы; зарегистрировать посетителей, находящихся у него в номере после 23:00 ч.

5.2. Гостю запрещается:

оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ЭПМК; выносить из номера находящееся в нем имущество Отеля; распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (в лобби, холлах этажей); хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 1х1 м), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие; пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере, переставлять мебель в номере; курить на всей территории Отеля; нарушать покой других гостей, создавая шум.

5.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

5.4. При поселении с домашними животными(разрешено до 3кг) Гость подписывает Соглашение о проживании с домашними животными и несет за них ответственность в случае причинения ущерба имуществу Отеля.

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ

6.1. Уровень обслуживания в Гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

6.2. Администрация при оформлении проживания в Отеле обязана информировать гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3. Информация для Потребителей должно обязательном порядке содержать:

настоящие правила, свидетельство о присвоении Отелю соответствующей категории, цену номеров; перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг, перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными и правовыми актами, порядок проживания в Отеле, сведения о работе размещенных в Отеле предприятий общественного питания.

6.4. Смена постельного белья и смена полотенец проводится согласно присвоенной категории Отеля.

6.5. Администрация Отеля обязана — предоставить Потребителям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой, побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; вызов такси; предоставление информации о расписании поездов и самолетов.

6.6. Администрация Отеля имеет право выселять граждан в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг.

6.7. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию.

6.9. Требования и жалобы рассматриваются администрацией Отеля незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

6.10. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и найденных вещей.