

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора ООО Отель «Ботаника Лофт»

№ 1 от 1 декабря 2021 г.



Правила проживания в
отеле

«Ботаника Loft»

1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации №23001 от 07 февраля 1992г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г №1853, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2 Отель предназначен для временного проживания граждан, включая сопутствующие услуги.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1 В Отеле применяются следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня (12:00), следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с Заказчика (лицо осуществляющее бронирование) взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле. В случае информирования Отеля гостем об изменении времени заезда, Отель вправе ожидать гостя или аннулировать бронирование.

2.2 Предварительный заказ (далее - Бронирование) услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в службу приёма и размещения посредством телефонной связи и мессенджеров, по электронной почте, через сайт Отеля либо через каналы продаж.

2.3 Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменной (мессенджеры, электронная почта) или в устной форме (по телефону).

2.4 Гарантией предоставления услуг проживания в Отеле - является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

2.5 Плата за бронирование номеров не взимается.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ

3.1 Обслуживание потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из гостиницы, осуществляется круглосуточно.

3.2 Документами, удостоверяющими личность, являются:

- 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 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.

Заселение в Отель 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 Отель 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).

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать потребителю в заселении.

3.3 Ответственным за оформление лиц, проживающих в Отеле, является администратор службы приема и размещения. При отсутствии соответствующих документов, Отель вправе отказать гостям в поселении.

3.4 При бронировании, размещении или при свободном поселении (без оформления брони) Гость выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера, из выбранной гостем категории, остается за Отелем. При наличии свободных мест по усмотрению администрации Отеля, для гостя может быть предоставлен номер категорией выше забронированной и подтвержденной ранее Отелем.

3.5 При оформлении проживания потребитель должен ознакомиться с действующим в Отеле Правилами проживания, Правилами противопожарной безопасности, правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП) и подписать регистрационную карту гостя. В случае отказа потребителя от подписания регистрационной карты работник службы приема и размещения вправе отказать ему в заселении.

После подписания регистрационной карты администратор выдает электронный ключ от номера.

3.6 Время заезда в номерной фонд Отеля с 14 часов 00 минут по московскому времени.

Время выезда – до 12 часов 00 минут по московскому времени.

Расчетный час – 12 часов 00 минут по московскому времени.

3.7 Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока проживания, гости обязаны освободить номер (место) или продлить срок пребывания при наличии возможности у Отеля.

3.8 Гости, желающие продлить проживание по окончании согласованного срока в Отеле, должны сообщить об этом не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продления проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке СПиР.

4. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ И СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ

4.1 Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме на условиях предварительной оплаты. Иной способ оплаты согласовывается с Исполнителем дополнительно при заключении Договора. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.2 В случае отказа Потребителя от оплаченного номера в течение первых 10 минут с момента заселения, Исполнитель возвращает деньги в полном размере, если потребитель не использовал номер.

В случае обнаружения факта использования номера потребителем, Исполнитель возвращает денежные средства за минусом оплаты услуги «Экспресс уборка номера» и стоимости использованных потребителем средств личной гигиены и мини-бара, предоставленных в номере Комплектации номера и Прейскуранта цен.

4.3 Услуги, предоставляемые Отелем, могут быть оплачены следующими способами:

- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
- банковской картой (VISA, Master Card, JCB, UnionPay, American Express, МИР);
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля (безналичная оплата услуг путем банковского перевода).

4.4 В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Сутки проживания исчисляются с 14 часов 00 минут по московскому времени одних суток (Время заезда) до 12 часов 00 минут по московскому времени других суток (Расчетный час).

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки не зависимо от расчетного часа.

4.5 При размещении до расчетного часа с 00:01 до 06:59 утра взимается плата в размере 100% от стоимости номера.

При размещении до расчетного часа с 07:00 до 12:59 взимается 50% от стоимости номера. Заселение производится только при наличии свободных номеров.

При размещении после расчётного часа с 12:01 до 17:59 взимается плата в размере 50% от стоимости номера.

При размещении после расчётного часа с 18:00 взимается плата в размере 100% от стоимости номера.

Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров за дополнительную плату.

4.6 С 12-00 до 14-00 часов по московскому времени заселение в номерной фонд Отеля не осуществляется в связи с проведением уборочных и технических работ.

4.7 Для льготных категорий граждан согласно главе 2 ФЗ-178 от 17.07.1999г. «О государственной социальной помощи» предоставляются скидки на проживание в размере 15% от стоимости номера.

- Герои Советского Союза и России, полным кавалерам ордена слава;
- Участники ВОВ;
- Инвалиды I, II и III групп и сопровождающие их лица

Скидки не суммируются. При наличии оснований для применений скидок, в расчет принимается основание, дающее право на большую скидку.

4.8 Гость считается поселенным с момента оплаты услуг проживания, подписания регистрационной карты и получения ключа от номера.

4.9 По согласованию с Отелем проживающий гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой.

4.10 По просьбе проживающих, в номерах может предоставляться одно дополнительное место в зависимости от категории номера с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом.

4.11 При заселении с детьми, за проживание в отеле детей в возрасте до 3 лет включительно без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается, завтрак предоставляется. Стоимость места для детей от 4 до 12 лет в соответствии с действующим прейскурантом.

4.12 По просьбе гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров. При выборе номера категорией выше, производится доплата разницы.

4.13 Плата за услуги проживания и дополнительные услуги взимается в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Проживающие в Отеле гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими ценами на имущество на момент фиксирования причинения ущерба.

5.2. Посторонние лица могут находиться в номерах по приглашению проживающих и с согласия администрации с 07.00 до 23.00 при наличии документов, удостоверяющих личность.

После 23.00 посетитель должен оплатить дополнительный номер для гостя или доп. место в соответствии действующими тарифами с обязательной регистрацией на основании документа, удостоверяющего личность.

5.3. Проживающим в Отеле запрещается:

- курить в номере и в непригодных местах на территории Отеля;

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- без разрешения Отеля держать в номере животных и птиц;
- вносить на территорию Отеля легковоспламеняющиеся, радиоактивные и взрывчатые вещества;
- вносить на территорию Отеля громоздкие вещи (мебель, бытовую технику и т. д.);
- самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом отеле в случае его неисправности;
- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;

5.4. Проживающие в Отеле обязаны:

- бережно относиться к имуществу Отеля;
- соблюдать тишину на территории Отеля после 22:00 часов;
- вежливо и культурно относиться к другим гостям;
- корректно относиться к персоналу гостиницы, правильно реагируя на замечания сотрудников;
- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны, закрыть дверь и при выезде сдать ключ от номера администраторам Службы Приема и размещения;
- соблюдать в Отеле правила пожарной безопасности;
- оповестить сотрудников отеля о своих гостях, если они остаются после 23:00 и произвести за них оплату;
- соблюдать настоящие правила проживания и внутреннего распорядка Отеля;
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;
- в случае курения в номере гость обязан оплатить штраф в соответствии с действующим прейскурантом;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба;
- в случае утери ключа незамедлительно сообщить администратору, в противном случае гостиница не несет ответственности за сохранность вещей в номере.

5.5 В случае нарушения потребителем настоящих правил поведения, а также правил пожарной безопасности, правил технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП), санитарных правил Администрация Отеля имеет право отказать потребителю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ

6.1 По просьбе потребителя без дополнительной платы ему должны быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптекой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получению;
- побудка к определённому времени;

6.1 В соответствии с Приказом №2 установлены следующие **бесплатные** услуги:

- интернет WI-FI;
- услуги ксерокопии и сканирования;
- комната хранения багажа;
- предоставление карты города и путеводителя (при наличии);
- бесплатный ранний заезд с 12:00 и поздний выезд до 15:00 (при наличии свободных номеров).

6.2 В соответствии с Приказом №2 установлены следующие дополнительные **платные** услуги:

- проживание с животными;

- предоставление предметов индивидуального пользования по (тапочки, зубной и швейный набор, набор для бритья, шапочка для душа, аренда халатов);

- сувенирный киоск;

- проведение фотосессии;

- аренда укомплектованной детской кровати.

Плата за все данные услуги устанавливается в соответствии с действующим прейскурантом.

6.3 Вынос вещей из гостиницы производится только по предъявлению ключа от номера, выданного при оформлении в отеле. Отель, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу.

6.4 Отель отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством.

6.5 Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.6 Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля.

6.7 Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 01 августа 2011г.

6.8. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23:00 часов. До 23:00 часов Отель имеет право дать разрешение третьим лицам проводить мероприятия на территории отеля.

6.9 Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

6.10 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

6.11 Отель в соответствии со ст. 925 ГК РФ не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, принятых Отелем на хранение, либо не помещённых в сейф Отеля.

6.12 Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждения своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за пропажу вещей.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация отеля и потребители руководствуются действующим законодательством РФ.