

Директор

ООО Гостиницы «Уралочка»

Санпитеp У.Е.

« 01 » января 2016 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦЕ «УРАЛОЧКА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице «Уралочка» разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085*
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69 ФЗ «О пожарной безопасности»

2. БРОНИРОВАНИЕ И АННУЛЯЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице «Уралочка» (потребителем)

Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены;

При гарантированном бронировании Гостиница гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере равном стоимости проживания суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, кроме случаев, когда заказчик или Гость вновь не гарантируют прибытие.

Негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Бронирование ожидает Гостя до 18.00 часов текущих суток. Если Гость не зарегистрировался в гостинице до 18.00 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления Гостя. **ИСКЛЮЧАЯ** случаи, когда Гость (заказчик) указал при бронировании более позднее время заезда.

Час отмены негарантированного бронирования – 18.00 часов или время заезда, указанное при бронировании.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Гостиницу по тел. (351) 257-46-64, 256-36-50, 256-13-47 или электронной почты uralochka_2010@mail.ru не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда.

3. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ГОСТИНИЦЫ «УРАЛОЧКА»

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- От 0 до 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- От 6 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки по подтвержденному тарифу.

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

В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы Гостиницы «Уралочка» - круглосуточный.

3.2. Гостиница производит бронирование номеров (мест) согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в Гостинице «Уралочка». Гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

3.4. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.5. При регистрации в Гостинице «Уралочка» гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.5.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ

3.6.2. Иностранцы граждане:

3.6.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.6.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

3.5.2.3. Гости, являющийся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,
- разрешение на временное проживание,
- вид на жительство,
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.7. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

3.8. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему «карту гостя», ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.11. Служба приема и размещения Гостиницы «Уралочка» вправе не поселять в Гостиницу лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.12. При наличии в Гостинице свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

3.13. В случае временного выезда из Гостиницы Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «УРАЛОЧКА»

4.1. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы «Уралочка»

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы «Уралочка»).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем гостиница выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а также счет, подписанный Гостем и сотрудником гостиницы, который содержит:

- наименование Гостиницы, сведения о государственной регистрации;
- сведения о Госте;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- цену номера (места в номере),
- период проживания в гостинице.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Гостинице «Уралочка» Прейскурантах на дополнительные услуги.

4.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной гостиницей формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

4.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Гостинице фактически понесенных им расходов.

4.10. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице «Уралочка», при этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «УРАЛОЧКА»

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице «Уралочка» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. В соответствии с Федеральным законом от 21.12.1994 г. №69 «О пожарной безопасности» Гость обязан соблюдать данные правила, не нарушая требования вышеуказанного закона.

5.3. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в гостинице «Уралочка» установлен запрет курения клиентов во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, конференц-зале и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона Гостиница имеет право взыскать штраф согласно Прейскуранта.

5.3. По просьбе Гостей администрация гостиницы «Уралочка» разрешает находиться посторонним лицам в номере с 7.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в гостинице возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в Гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы действуют согласно «Стандарту действий сотрудников гостиницы при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники Гостиницы уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение.

5.6. При отсутствии Гостя в гостинице более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), гостиница вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Сотрудники гостиницы действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы «Уралочка», соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Гостиницы «Уралочка», в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Гостинице Прейскуранта.

5.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы.
- закрыть водопроводные краны.
- выключить электробытовые приборы,
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

5.10. Гостю, проживающему в Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам.
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера.
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 7.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов.
- курить в помещениях Гостиницы.

5.11. При заселении в номер Гостиницы Гость обязан:

- Провести осмотр номера. при обнаружении неисправности и/или порчи имущества сообщить администратору на стойку ресепши. В противном случае, гостю придется оплатить неисправность и/или порчу имущества гостиницы.

• 5.12. При выезде из Гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги.
- сдать номер горничной и поставить отметку о принятии номера в карте гостя и передать ее в службу приема и размещения. Сдать ключ от номера.

5.13. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 7.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Гостиницы «Уралочка» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.

5.14. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Гостями гостиницы «Уралочка»

5.15. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Гостиницы «Уралочка»