



Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Настоящие правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Арт-Отель» (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Арт-Отель», расположенной по адресу: 394018, г. Воронеж, ул. Дзержинского, д. 5б (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока Проживающий обязан освободить номер. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа – 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест Администратор продлевает срок проживания.

1.4. Режим работы Гостиницы — круглосуточный.

1.5. Официальное время заезда – 14:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

1.6. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.7. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с расчётным часом.

1.8. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.9. При согласии Гостя с настоящими правилами и регистрации его в гостинице «Арт-Отель» договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2. Форма, условия и порядок осуществления бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования непосредственно на стойке администрации, а также посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – Заказчиком гостиничных услуг) уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гость (иное лицо – Заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку за 24 часа до заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за сутки), опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

2.4. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.2. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по тарифам, утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается Гостю при выезде.

3.3. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на данный номер в пользу третьих лиц.

3.4. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Гостя также взимается штраф - плата за простой номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг, и начисленного штрафа подлежит возврату Гостю.

3.5. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.6. Дети в возрасте до 6 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

3.7. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

е) миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.

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

4.3. 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.

4.4. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)) или при условии предоставления нотариально заверенного согласия родителей несовершеннолетнего (опекунов, усыновителей).

4.5. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, или в случае, если несовершеннолетнее лицо не может предоставить нотариально заверенного согласия родителей несовершеннолетнего (опекунов, усыновителей), Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

4.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. №713 (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета

документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4.7. 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера, выдаваемого Исполнителем.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5. На время проживания Исполнитель бесплатно предоставляет следующие услуги:

Проживание в выбранной категории номера,

Уборка номера, смена полотенец (ежедневно), постельного белья (ежедневно)

Завтрак «шведский стол» в зависимости от условий тарифа,

Вызов скорой помощи

Пользование медицинской аптечкой

Доставка в номер корреспонденции по ее получении

Доставка в номер прессы

Побудка к определенному времени

Предоставление наборов швейных принадлежностей: иголки, нитки, фурнитура

Предоставление кипятка

Предоставление комплекты посуды и столовых приборов

Зубной набор

Фен

Пользование весами

Хранение ценностей в сейфе номера

Телефонная связь внутри гостиницы

Кабельное телевидение

Пользование автоматом для чистки обуви

Набор письменных принадлежностей: ручки, бумага для записей, конверт

Факс/ксерокопирование

Заказ такси

Самостоятельное использование гладильной комнаты в гостинице

Бизнес-центр

Надземный паркинг

5.6. На время проживания Исполнитель за дополнительную плату предоставляет следующие услуги:

Ранний заезд

Поздний выезд до 18:00

Поздний выезд после 18:00

Прачечная
Услуги по глажению одежды
Дополнительные кровати/детские кровати
Телефонная связь по городу
Междугородняя, международная телефонная связь
Бар
Ресторан (меню)
Специальное диетическое меню (по запросу)
Средства личной гигиены
Средства контрацепции
Трансфер от/до аэропорта
Трансфер от/до ж/д вокзала
Трансфер по городу
Доставка еды в номер
Мини-бара
Кейтеринг
Конференц-зал №1
Конференц-зал «Веранда»
Конференц-зал малый
Переговорная комната
Аренда оборудования
Оформление зала
Аренда ресторана
Услуги курьера

5.7. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.8. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

5.9. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

Исполнитель обязуется:

- 6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- 6.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.5. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

6.6. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

6.8. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.9. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuest, принимать меры по жалобамGuest.

6.10. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.11. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.12. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

6.13. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

6.14. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи, в том числе ценные вещи, деньги, хранятся в Гостинице в течение 1 года. Продукты питания, предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье и т.д.), лекарства не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации в конце рабочей смены. Закупоренный алкоголь хранятся в Гостинице в течение 1 года.

6.15. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guest в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

6.16. В случае возникновения жалоб со стороны Guest Администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Guest.

7. Права, обязанности и ответственность Потребителя

Потребитель обязан:

7.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.

7.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.

7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.

7.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.9. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.

7.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.

7.13. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном преискурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя.

Потребителю запрещается:

7.14. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.15. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

7.16. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

7.17. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

7.18. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.19. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

7.20. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.21. Засорять места общего пользования.

7.22. Использовать открытый огонь.

7.23. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

7.24. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

Приятного Вам отдыха!

С уважением,
Администрация гостиницы.