

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ПАРК ОТЕЛЬ»

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. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Парк Отель», расположенной по адресу: 420107 г.Казань, ул.Островского д.67 (далее – «Исполнитель»), а также дополнительных услуг.
- 1.2. Режим работы Гостиницы — круглосуточный.
- 1.3. Официальное **время заезда – 14:00** по местному времени; **время выезда (расчетный час) – 12:00** по местному времени.
- 1.4. Гостиница предназначена для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчетного часа, Гость обязан освободить номер.
- 1.5. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 2.1. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гость вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные в подтверждении бронирования. В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.
- 2.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.
- 2.3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.4. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания, либо в соответствии с условиями, указанными на бронирующей площадке, через которую осуществлялось данное бронирование.
- 2.5. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.
- 2.6. При гарантированном бронировании (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда) или незаезда Гостя, с него или с лица – Заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

- 2.7. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда), после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.
- 3.2. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты установлены Администрацией гостиницы «Парк Отель» (можно ознакомиться на информационном стенде в лобби).
- 3.3. Плата за проживание в гостинице «Парк Отель» взимается в соответствии с единым расчетным часом.
- 3.4. В случае задержки выезда Гостя за проживание взимается почасовая оплата из расчета 250 руб. за каждый час.
- 3.5. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 3.6. За проживание детей в возрасте до 5 лет, без предоставления отдельного спального места, оплата не взимается.
- 3.7. Если Гость желает продлить проживание в номере более срока, оговоренного ранее при заселении, должен сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчётного часа.
- 3.8. 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.

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. Для выполнения процедуры регистрации Гостя снимается копия с его паспорта. Хранение и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и с согласия Гостя.
- 4.2. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.
- 5.2. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера.

- 5.3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - информационные услуги;
 - хранение багажа;
 - хранение ценностей в сейфе Администрации гостиницы;
 - доступ в интернет Wi-Fi
 - вызов такси.
- 5.4. Платно предоставляются услуги:
- экскурсионные услуги;
 - питание в ресторане Гостиницы (в случае, если оно не предусмотрено условиями бронирования).
- 5.5. Гость соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.6. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 7.00 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.
- 5.7. 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». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ГОСТЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

- 6.1. Гость обязан:
- 6.1.1. Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности;
 - 6.1.2. Соблюдать чистоту;
 - 6.1.3. При выходе из номера выключать краны и свет, телевизор, закрывать окна и входную дверь;
 - 6.1.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
 - 6.1.5. Соблюдать тишину и общественный порядок;
 - 6.1.6. По окончании срока проживания сдать номер горничной;
 - 6.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать все платные услуги;
 - 6.1.8. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 6.2. Гостю запрещается:
- 6.2.1. Передавать посторонним лицам ключи от номера;
 - 6.2.2. Оставлять в номере одних посторонних лиц
 - 6.2.3. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические и наркотические материалы и вещества, оружие;
 - 6.2.4. 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.
 - 6.2.5. Переставлять и выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
 - 6.2.6. Держать животных и птиц;

- 6.2.7. Нарушать покой других гостей;
- 6.2.8. Курить в холлах и коридорах гостиницы;
- 6.2.9. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл) за исключением бара.
- 6.2.10. Нарушать тишину после 22.00
- 6.2.11. Оплатить оказанную Исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Гостем.
- 6.3. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков;
 - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 6.4. Гость также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.
- 6.5. Исполнитель обязуется:
 - 6.5.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные услуги.
 - 6.5.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
 - 6.5.3. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.
 - 6.5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей, принимать меры по жалобамGuestей.
 - 6.5.5. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.
- 6.6. Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, выселить Гостя 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.
- 6.7. Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Администрация Гостиницы несет ответственность за ценные вещи Гостя, только в случае, если они были переданы ей на хранение по описи.
- 6.8. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем 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.
- 6.9. Гостиница не несёт ответственности за работу городских коммунальных служб при аварийном отключении. Безопасность гостей гарантируется в гостинице наличием бойлера и аккумуляторных фонарей.
- 6.10. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.
- 6.11. Администрация гостиницы в праве создать комиссию и описать вещи, находящиеся в номере, в случае отсутствия гостя более суток, без предупреждения.
- 6.12. В случаях, не предусмотренных данными правилами Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.