

Положение о порядке проживания гостей в отеле «Самбия»

1. Общие положения

- 1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию отеля, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – отель).
- 1.2. Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.4. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.5. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в Отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.
- 1.6. Прием, проживание и размещение граждан в Отеле осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г № 1085 г. Москва « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 1.7. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, массажного кабинета, аквапарка, арома-комнаты, солярия, тренажерного зала, янтарной комнаты и т.д.

2. Обязанности отеля по предоставлению услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. При наличии свободных мест осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Для проживающих гостей нахождение автотранспорта на территории отеля является бесплатной услугой.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие требованиям СанПиН, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23час.00 мин.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- 2.7. 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 не оказанные услуги проживания.

3. Права гостя

- 3.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Проводить на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля до 23 час.00 мин. После 23 час.00 мин. нахождение лиц, посещающих гостей в отеле, возможно при условии оплаты дополнительного места в номере гостя.
- 3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. Обязанности гостя

- 4.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.
- 4.4. В период с 23 час. 00 мин. до 09 час..00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 4.6. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенными им лицами возмещать убытки в полном объеме, причиненные имуществу отеля.

4.7. При выезде из Отеля сообщить по телефону администратору о выезде, сдать ключ от номера на ресепшн отеля.

5. На территории отеля запрещается

5.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

5.2. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.

5.3. Проносить и употреблять в ресторане, барах и бильярде алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.

5.4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

5.5. Находиться на территории отеля, в номере и на точках продаж с домашними и дикими животными.

5.6. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные, в законе РФ «Об оружии».

5.7. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

5.8. Фото и видеосъемка, возможна только на условии проживания в отеле или по согласованию с руководством.

5.9 В номерах отеля курение запрещено (ФЗ №15 05 от 12.02.13г. ст. 12 п.5)! Штраф 1000 рублей!

6. Ответственность гостя и права отеля

6.1. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера.

6.2. По окончании периода гость обязан освободить номер до расчетного часа (12 час. 00 мин. текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер.

6.3. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Время заезда с 14 час. 00 мин. по местному времени, время выезда до 12 час. 00 мин. по местному времени. В случае, если гость заезжает после 24 час. 00 мин. в заранее забронированный номер, он должен сделать оплату за полные сутки. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки;

При размещении с 00 часов 01 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. При проживании в отеле 0,5 суток – завтрак в стоимость номера НЕ ВКЛЮЧАЕТСЯ.

6.4. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, с гостя взимается штраф в размере одних суток.

6.5. При отказе гостя от оплаченного тура отель возвращает гостю полученные от него суммы, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предъявления соответствующего требования, и имеет право удержать штрафные санкции:

- в случае отказа в период от 30 до 21 дней до заезда включительно - 20% от стоимости услуг
- в случае отказа в период от 21 до 14 дней до заезда включительно - 30% от стоимости услуг
- в случае отказа от 14 до 3 дней с момента заезда - 50 % от стоимости услуг
- в случае отказа менее чем за 3 дня-100% от стоимости услуг

6.6. Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.7. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.8. Отель не несет ответственности за деньги и материальные ценности, не сданные на хранение.

6.9. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

6.10. Отель не несет ответственности за невыполнение (ненадлежащее выполнение) услуг, если исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

6.11. Отель не несет ответственности за отключение общегородских сетей электроэнергии и водоснабжения, газа.

7. Рекламации и порядок разрешения споров

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на рецепцию. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

7.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 (двадцати) дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.