

Правила предоставления гостиничных услуг «Дом-Отель Соломин»

«Дом-Отель Соломин» предоставляет гостиничные услуги в соответствии с требованиями «Правил по предоставлению гостиничных услуг в Российской Федерации» (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853).

1. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

Режим работы отеля - круглосуточный.

Администратор производит поселение гостя в отель только по предъявлении им документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- 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, при сопровождении совершеннолетнего представителя;
- 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.

Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713.

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).

Постановка иностранных гостей и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 07 декабря 2020 г. №2038

Командированные граждане при поселении в отель обязаны предъявить доверенность от Работодателя для получения акта выполненных работ, расчетной ведомости на имя Работодателя независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет).

По окончании оформления регистрации администратор выдает гостю квитанцию об оплате с чеком (в случае осуществления предоплаты за услуги), «карту гостя» и ключ от номера.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Бронирование мест в отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 23:59 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Заказчик вправе аннулировать заявку на бронирование, известив гостиницу до 12:00 дня, предшествующего дате заезда.

Аннуляция может быть произведена в любой форме, в том числе, путем обмена документами (письмом об аннулировании) посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что информация исходит от соответствующей стороны.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- ✓ Плата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным директором «Дом-Отеля Соломин»;
- ✓ В отеле установлена посуточная оплата проживания;
- ✓ Формы оплаты: наличный, безналичный расчеты и расчеты по кредитным картам;
- ✓ Плата за проживание взимается в соответствии с установленным отелем расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.

- ✓ При размещении после 00:00 и выезде до 24:00 текущих суток плата взимается за сутки;
- ✓ При размещении до расчетного часа (с 00:00 до 10:00 часов утра) на срок проживания более суток (24 часов) взимается плата за ранний заезд в порядке:
 - при заезде с 00:00 до 14:00 — плата за ранний заезд в размере 50% от стоимости номера за сутки;
- ✓ При необходимости продления проживания в отеле, гость может обратиться в Службу приема и размещения не менее чем за один час до расчетного часа. При наличии свободных мест в отеле срок проживания может быть продлен;
- ✓ В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - не более 6-ти часов после расчетного часа - с 12:00 до 18:00 - почасовая оплата (согласно прейскуранту);
 - от 6-ти до 12-ти часов после расчетного часа - с 18:00 до 24:00 - плата за половину суток;
 - от 12-ти до 24 часов после расчетного часа - с 00:00 до 12:00 следующих суток - плата за полные сутки.
- ✓ В случае ожидания визита посетителей, гостю, проживающему в отеле, следует заранее сообщить об этом в службу приема и размещения и, получить гостевой пропуск;
- ✓ Посетители могут находиться в номере с 8:00 до 23:00 часов;
- ✓ Дополнительные услуги предоставляются гостям за отдельную плату, указанную в Прейскуранте;
- ✓ Без дополнительной оплаты гостям оказываются следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

4. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- ✓ Обеспечивать высокое качество обслуживания;
- ✓ Надлежащее санитарное состояние всех помещений и территории отеля;
- ✓ Безопасность гостей во время нахождения в отеле;
- ✓ Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и на стойке Службы приема и размещения;
- ✓ Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения отеля и в зале ресторана;
- ✓ Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- ✓ Бережно относиться к имуществу отеля;
- ✓ В случае утраты или повреждения имущества отеля возместить ущерб согласно утвержденному прейскуранту;
- ✓ Соблюдать чистоту и общественный порядок на территории отеля;
- ✓ Соблюдать правила пожарной безопасности;
- ✓ Соблюдать правила предоставления гостиничных услуг в отеле;
- ✓ Уходя из номера, закрывать водопроводный кран, окна, закрыть номер;
- ✓ Своевременно (не позднее следующего дня) оплачивать международные и междугородние телефонные переговоры, пользование мини-баром и room-service;
- ✓ Приглашая гостей в номер, пожалуйста, не забудьте встретить их в холле и зарегистрировать у администратора. После 23:00 просим произвести за Ваших гостей оплату по действующим тарифам;
- ✓ Бережно относиться к имуществу отеля. В случае обнаружения утраты или повреждения имущества отеля, необходимо немедленно сообщить об этом администратору. В случае нанесения материального ущерба имуществу отеля необходимо возместить причиненный ущерб (по действующим тарифам);
- ✓ При выезде из отеля сдать номер, произвести полный расчет за проживание, а также за дополнительные услуги, вернуть магнитную карточку (ключ) в службу приема и размещения. В случае порчи инвентаря, бытовой техники, постельных принадлежностей, мебели и прочего имущества, а также утраты магнитной карточки, возместить ущерб или его стоимость в полном объеме.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- ✓ Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;
- ✓ Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией отеля;
- ✓ Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, оружие;
- ✓ Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- ✓ Курить в номере, а также на территории отеля;
- ✓ Выносить мебель из номера;
- ✓ После 23:00 нарушать общественный порядок (шуметь, включать громкую музыку);
- ✓ Беспокоить других проживающих в отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и отеле.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- ✓ «Дом-Отель Solomin» имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг отеля;
- ✓ В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую гостем в гостинице вещь в течение одного года. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в отеле в течение 2-х лет;
- ✓ Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения;
- ✓ При разрешении конфликтных ситуаций гость и отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- ✓ Во избежание недостачи или повреждения Ваших ценных вещей: драгоценностей, ценных бумаг, валюты, просим воспользоваться услугами персонального сейфа в номере. В ином случае администрация «Дом-Отеля Solomin» не несёт ответственности за сохранность ценных вещей;
- ✓ Пожалуйста, своевременно сообщайте администраторам и/или горничным обо всех неполадках в Вашем номере;
- ✓ При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования, пожалуйста, незамедлительно сообщите об этом службе безопасности или администратору. Не пытайтесь самостоятельно перемещать подозрительные предметы;
- ✓ Все жалобы и предложения по работе отеля фиксируются в книге отзывов и предложений;
- ✓ Все жалобы рассматриваются незамедлительно.

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение правил.

Желаем приятного пребывания!