

Правила проживания в «Президент отеле»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице «Президент отель» (далее Гостиница) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе гостиничных услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании гостиничных услуг лицам по сертификатам и др.
- 1.3. Потребитель/Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, на сайте.

2. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

- 2.1. Режим работы Гостиницы круглосуточный.
- 2.2. Расчетный час- 12 часов по местному времени.
- 2.3. Установленное время заезда- 15 часов 00 минут, установленное время выезда- 12 часов 00 минут по местному времени.
- 2.4. Заселение в гостиницу осуществляется при предъявлении потребителем 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;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами
 Российской Федерации , для лица, постоянно проживающего за пределами
 Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;



- паспорта иностранного гражданина, либо иного документа, установленного Федеральным Законом, или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица, без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- 2.5. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14- летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.
- 2.6. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14- летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).
- 2.7. Никакой иной документ, удостоверяющий личность, не может быть основанием для заселения в гостиницу.
- 2.8. Иностранные граждане обязаны предъявить паспорт, а, в предусмотренных законодательством случаях, визу и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
- 2.9. При заселении в гостиницу гражданина, прибывшего на территорию РФ из любой другой страны, сотрудник Службы приема и размещения вправе отказать в заселении в Гостиницу при отсутствии заполненной миграционной карты и действующей визы (при необходимости).



- 2.10. Потребитель/ Заказчик вносит 100% оплату стоимости суток проживания, при продлении срока проживания, Потребитель/Заказчик обязан оплатить дальнейшее проживание до расчетного часа.
- 2.11. При проживании по специальному предложению (пакету), Потребитель/Заказчик вносит 100% предоплату за весь срок проживания.
- 2.12. При поселении Потребителя, администратор гостиницы должен информировать о необходимости сообщить о времени выезда не позднее, чем за 15 минут для сдачи номера.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется через отдел бронирования, администратора Службы приема и размещения, а также на официальном сайте гостиницы.
- 3.2. Отдел бронирования принимает групповые заявки, поступившие по телефону +7812 604 02 22.
- 3.3. Тарифы на проживание, условия предоплаты, аннуляция бронирований, незаезда, регламентируются приказом «Тарифы на проживание».
- 3.4. Согласно политике Гостиницы, гарантированное бронирование может быть отменено в соответствии с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае незаезда гостя, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем на сутки, бронь аннулируется. При этом, администрация Гостиницы принимает разумные меры для связи с Потребителем для уточнения его планов.
- 3.5. Если при бронировании не было согласовано иного, или если к выбранной потребителем услуг, или дате бронирования не относятся другие условия, отмена бронирования должна быть произведена на позднее, чем за 48 часов до прибытия. В случае неприбытия Гостиница имеет право взыскать с Потребителя в качестве компенсации стоимость одних суток размещения. Если было забронировано несколько суток, то при отмене менее, чем за 72 часа до даты прибытия Гостиница вправе удержать с Потребителя полную стоимость забронированных услуг.
- 3.6. Потребитель имеет право на безвозмездный возврат средств, оплаченных заранее при бронировании, если причиной отмены являются «обстоятельства непреодолимой силы»- то есть, не зависящие от волеизъявления и контроля. Таки как: тяжелое



заболевание, тяжкий несчастный случай, смерть или иное серьезное событие неожиданного характера, касающееся непосредственно гостя. В качестве подтверждения обоснованности отмены бронирования в этом случае необходимо предоставить достоверное документальное подтверждение, например, медицинскую справку.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

- 4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным приказом, утвержденным генеральным директором и размещенным на сайте.
- 4.2. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом, 12 часов по местному времени.
- 4.3. Время заселения в Гостиницу- 15 часов по местному времени. При заезде Потребителя до указанного времени, Гостиница предоставляет заселение при наличии свободных номеров без дополнительной платы., но не ранее 12 часов по местному времени.
- 4.4. В случае освобождения Потребителем номера позднее установленного расчетного часа, до 16 часов 00 минут взимается почасовая стоимость согласно тарифа, позднее 16 часов 00 минут- стоимость половины суток; позднее 20 часов 00 минут- стоимость проживания за сутки.
- 4.5. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются только по возможности, при наличии свободных номеров и заранее не бронируются.
- 4.6. Дополнительные услуги предоставляются Потребителю за дополнительную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения и размещается на официальном сайте.
- 4.7. Детям до 3 лет предоставляется бесплатное проживание с предоставлением детской кроватки.
- 4.8. Детям от 3 до 12 лет предоставляется дополнительное место в номерах тех категорий, где есть возможность такого размещения. За дополнительное место взимается плата в соответствии с прейскурантом.
- 4.9. При выезде Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги и сдает ключ администратору службы приема и размещения.
- 4.10. Гостиница предоставляет без дополнительной платы следующие услуги:
 - пользование крытым водным комплексом (бассейн, сауна, хамам) с 9:00 до 22:00



- пользование открытым бассейном (сезонно) с 8:00 до 22:00
- пользование сезонным спортивным инвентарем;
- вызов такси;
- интернет в номерах;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование парковкой

5. ПРАВА И ОБЯЗАНОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ

5.1 В обязанности Гостя входит:

- соблюдать чистоту и порядок в помещениях и на территории Гостиницы;
- соблюдать тишину в установленное законодательством врем;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- вести себя корректно по отношению к персоналу Гостиницы и другим гостям;
- не оставлять в номере и на территории Гостиницы малолетних детей без присмотра. Гости несут полную ответственность за безопасность прибывших с ними детей;
- бережно относиться к имуществу. В случае причинения ущерба, порчи или утраты имущества номера, причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гости и (или) лиц, находящихся с ним на отдыхе, гость обязан полностью компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент причинения ущерба. При отказе от возмещения ущерба, администрация Гостиницы составляет акт о причинения ущерба;
- самостоятельно ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с прейскурантом цен, настоящими Правилами на стойке регистрации Гостиницы и (или) на сайте Гостиницы:
- материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов хранить в сейфе в номере;
- покидая номер, закрыть двери, водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- по истечение оплаченного срока проживания освободить номер, сдать ключи на стойку рецепшн Гостиницы;
- -Оплачивать все услуги в полном объеме
- неукоснительно соблюдать настоящие Правила;



5.2. в Гостинице запрещается:

<u>- после истечения оплаченного срока проживания пользоваться водным комплексом (бассейнами, банями, шезлонгами).</u>

<u>По окончанию срока проживания пользование водным комплексом и СПА</u> оплачивается дополнительно в соответствии с утвержденным прейскурантом на дополнительные услуги;

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

Передавать посторонним лицам ключ и карту гост;

Проживать в номере с домашними животными (включая птиц, рептилий, крыс и других животных);

- хранить громоздкие вещи, взрывчатые и токсичные вещества, оружие;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы;
- использовать беспилотные летательные аппараты над территорией отеля в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.03.010г. №138) «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства РФ»
- пользоваться нагревательными приборами, бытовой техникой за исключением приборов, установленных в номере;
- нарушать покой других гостей, создавая шум после 22 часов 00 минут по местному времени;
- использовать пиротехнические средства (фейерверки, салюты) без согласования с администрацией Гостиницы;
- в соответствии с Федеральным Законом РФ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории Гостиницы. За курение на территории Гостиницы взимается неустойка в размере 5000 рублей за покрытие расходов на дополнительную уборку и очистку воздуха от запаха дыма.
- Служба приема и размещения вправе не заселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;



6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ПРЕЗИДЕНТ ОТЕЛЬ»

- 6.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, предоставляемых в Гостинице, форме и порядке их оплаты, размещать всю необходимую информацию в папке Гостя, в Службе приема и размещения, на сайте.
- 6.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей.
- 6.4. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения на стойке рецепшн в уголке потребителя.
- 6.5. Гостиничный комплекс отвечает за сохранность вещей потребителя в номере в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, подлежащих хранению в сейфе. Администрация не несет ответственность за утрату вещей Потребителя, при нарушении им порядка проживания в Гостинице.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ

- 7.1. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов.
- 7.2. В случае истечения срока проживания в Гостинице и, при отсутствии Потребителя в номере с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут (если номер не продлен и не оплачен вовремя), администрация Гостиницы вправе освободить номер от находящихся там вещей Потребителя, создав комиссию и сделав опись такого имущества
- 7.3. Срок хранения забытых и найденных вещей составляет 3 месяца. Продукты питания хранению не подлежат и утилизируются немедленно.
- 7.4. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 7.5. При разрешении конфликтных ситуаций, Потребитель и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства №1853 от 18 ноября 2020г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».