

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ТОЯН»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Отеле «Тоян» (далее – Отель)

разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г.

№ 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

Ø Режим работы Отеля - круглосуточный.

Ø При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно п. 8 Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Ø Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. (3822)510151, Факс: (3822)510151, e-mail: info@toyan.ru.

Ø При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания

Ø В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

Ø В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

Ø Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором (Генеральным менеджером) Отеля.

Ø Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Ø В случае раннего заезда и раннего выезда в одно время на срок 1 сутки доначисление за размещение гостя до расчетного часа не производится.

Ø В случае позднего заезда на срок 1 сутки гость имеет право на поздний выезд в тот же час и доначисление в этом случае не производится.

Ø При размещении гостя на срок более 1 суток плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени. В случае размещения гостя до расчетного часа и задержки выезда после 12 часов дня оплата взимается следующим образом:

Размещение гостя до расчетного часа (с 0 до 12 часов – ранний заезд)

- В случае размещения гостя с 0 до 6 часов утра производится оплата за половину суток.
- При размещении гостя с 7 часов утра до 12 часов дня взимается почасовая оплата.

Задержка выезда гостя после 12 часов дня (поздний выезд)

- В случае задержки выезда гостя после расчетного часа не более 6 часов производится почасовая оплата.
- При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток.
- При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

Ø При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Ø При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 12.00 до 12.00 при любом времени заезда.

Ø Время поселения в отель (check in time) – 12:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

Ø При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Ø При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

Ø Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

Ø Детям до 6 лет в Отеле предоставляется бесплатное проживание.

Ø При размещении двух гостей в номере взимается дополнительная плата за второго гостя в пределах 25 % в соответствии с действующим прейскурантом.

Ø Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;

- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- бронирование билетов;
- предоставление запрашиваемой информации.

Ø При проживании Гостя в отеле более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.

Ø При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портье.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Ø Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Ø Участники Великой Отечественной войны;
- Ø Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Ø Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- Ø В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором прейскуранту.
- Ø Соблюдать чистоту и порядок;
- Ø Соблюдать тишину;
- Ø Соблюдать правила пожарной безопасности;
- Ø Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- Ø По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Ø Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Ø Передавать посторонним лицам ключ от номера;
- Ø Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией Отеля

Ø Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

Ø Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

Ø Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.

Ø Курить в номерах.

Ø Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

Ø Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

Ø Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (холлы этажей).

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Ø Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

Ø Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.

Ø Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.

Ø Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Ø Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.

Ø В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (Инспектор службы содержания помещений сразу присваивает номеру статус Чистый- Проинспектированный). Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание производится с удержанием 15% от стоимости номера в сутки. Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера позднее 2-х часов после поселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

Ø В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе содержания помещений», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы содержания помещений номерного фонда.

Ø Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Ø Администрация Отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

Ø Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

Ø В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно "Положению о камере забытых и найденных вещей"

Ø Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

Ø При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Директор

_____ Маршева Е.Г.

М.П.