

Правила проживания в отеле

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Прием и размещение гостей [в отеле «Оскар»](#) производится согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, утвержденных законом Государственной Думы № 132 – ФЗ от 24.11.96 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила регламентируют основные требования к предоставлению услуг, а также регулируют отношения между отдыхающими и отелем.

1.3. Режим работы отеля — круглосуточно.

1.4. Размещение с животными в отеле «Оскар» запрещено.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОТЕЛЕМ

2.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату.

2.2. К основным услугам относятся:

2.2.1. Резервирование номера.

2.2.2. Круглосуточная служба приема и размещения.

2.2.3. Предоставление услуг питания (завтрак) в кафе отеля, если это включено в тариф проживания

2.2.4. Ежедневная уборка номеров.

2.2.5. Смена постельного белья — каждые 3 дня, полотенце — ежедневно.

2.2.6. Бесплатный WI-FI на всей территории.

2.2.7. Пользование гладильной доской и утюгом.

2.2.8. Вызов такси.

2.3. К дополнительным услугам относятся:

2.3.1. Смена постельного белья чаще, чем раз в 3 дня.

2.3.2. Аренда автомобиля.

2.3.3. Услуги прачечной.

2.3.4. Питание в кафе отеля (кроме случаев, указанных в п. 2.2.3)

2.3.5. Аренда шезлонгов на пляже

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Бронирование

3.1. Первоочередное право на размещение в отеле «Оскар» получают гости с подтвержденным бронированием номера (при заселении необходимо иметь при себе паспорт и ваучер, полученный после проведения предоплаты). Остальные размещаются в порядке общей очереди.

3.2. Заявки на бронирование принимаются специалистом отдела бронирования через сервис бронирования на сайте, либо на адрес электронной почты: bk-hotel-royal@mail.ru или по телефонам: +7 (978) 086-90-29 (МТС); +7 (915) 003-38-26.

3.3. При бронировании номера отель имеет право запросить обеспечительный платеж за предоставление услуг, который засчитывается в оплату услуг при окончательном расчете, если другое не обусловлено заключенным с заказчиком договором.

3.4. При отмене бронирования ранее, чем за 5 суток до даты заезда, предоплата возвращается в полном размере. В случае, если гость сообщил об отмене брони менее, чем за 5 суток, администрация отеля оставляет за собой право удержать стоимость проживания в номере за 1 сутки.

3.5. Негарантированное бронирование это заказ запланированного заезда без внесения предоплаты до начала суток.

3.6. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки» размещение гостя до и после расчетного часа производится только при наличии свободных от гарантированной брони номеров.

Заезд

3.7. Расчетное время в отеле «Оскар»: заезд после 14:00; выезд до 11:00.

3.8. К установленному времени заезда, отель обязан предоставить забронированный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля «Оскар».

3.9. При заселении гость обязан предъявить:

3.9.1. Для тех, кто бронировал номер заранее (с предоплатой): паспорт и ваучер, полученный после проведения предоплаты, для детей - свидетельство о рождении

3.9.2. Для гостей в порядке очереди (без предоплаты): паспорт, для детей - свидетельство о рождении

Оплата

3.10. Оплата за проживание в отеле осуществляется по опубликованному на сайте тарифу на день гарантированного подтверждения бронирования наличными деньгами в рублях или по безналичному расчёту, а также по пластиковым картам и через онлайн-кассы сервиса бронирования на сайте.

3.11. Расчетное время: заезд после 14:00. Если гость заезжает до расчетного времени: С 00:00 до 14:00 (если заезд без предварительного бронирования, т.е по факту при наличии свободного номера) взимается плата, равная половине стоимости суток проживания в соответствующей категории. С 06:00 утра до 13:00 утра (при наличии свободного номера)- доплата не взимается.

3.12. Расчетное время: выезд до 12:00 утра. Размещение гостей, выезжающих в день выезда после 12:00 утра, производится только после доплаты в кассу отеля «Оскар»: до 5 часов после расчетного часа – плата за половину суток. От 5 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

3.13. Дни опозданий или досрочный отъезд (не по вине отеля), не компенсируются и не восстанавливаются.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

Гость обязан:

4.1. Соблюдать установленный в отеле «Оскар» порядок проживания и порядок оплаты предоставленных ему услуг.

4.2. Не беспокоить других гостей, проживающих в отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в ночное время с 23:00 до 08:00 на территории отеля «Оскар».

4.3. При обнаружении утраты или повреждения личных вещей, незамедлительно заявить об этом администратору отеля.

4.4. Возмещать причиненный отелю материальный ущерб в соответствии с действующим законодательством, договором и настоящими Правилами.

4.5. Не хранить в номерах и не приносить на территорию отеля вещества, материалы и предметы, опасные для жизни и здоровья людей и их имущества.

4.6. Гость отеля «Оскар» не имеет права передавать другим лицам ключ от номера отеля.

4.10. Курить в номерах, на балконах, в помещениях отеля «Оскар», кроме мест, отведенных для этого, запрещено.

Гость имеет право:

4.11. Получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями, оговоренными этими Правилами и включенными в тариф проживания.

4.12. Требовать от администрации должного исполнения настоящих Правил.

4.13. Получать от Администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

Общие правила:

4.14. Администрация отеля «Оскар» не несет ответственности за:

4.14.1. Посещение различных объектов по инициативе отдыхающих за пределами отеля.

4.14.2. Детей отдыхающих вместе с родителями.

4.14.3. Употребление продуктов питания, приобретенных не на территории отеля «Оскар».

4.14.4. Пропажу карманных вещей и ценностей.

4.15. Все спорные вопросы решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.16. Посещение гостей в отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации отеля «Оскар» и проживающего в нём гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация отеля «Оскар» оставляет за собой право оформить счёт посетителю на оплату дополнительного места.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

5.1. Отель «Оскар» обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в отеле предприятий питания, проведения досуга.

5.2. Отель «Оскар» обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

5.3. Отель «Оскар» обязан обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

5.4. Отель «Оскар» имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя из отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности личности, здоровья или имущества других лиц.

5.5. Администрация отеля «Оскар» оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка.

5.6. В случае обнаружения забытых вещей отель «Оскар» принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку и действующим стандартам. Отель хранит забытую гостем вещь в течение 6 (шести) – 12 (двенадцати) месяцев.

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

5.8. Отель «Оскар» обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

5.9. Отель «Оскар» обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

5.10. Отель «Оскар» обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде

6. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в её удовлетворении.

Приложение №1

к правилам проживания в мини-отеле «ОСКАР»

Для регистрации в мини-отеле «ОСКАР» необходимо удостоверение личности каждого из гостей. Гостю, не предъявившему удостоверение личности, отель вправе отказать в заселении.

При заселении в отель гость обязан предоставить следующие документы из данного перечня (в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.08.2014 № 809 и (ред. от 05.03.2015) « О внесении изменений в Постановление правительства РФ от 17.07.1995 № 713») Административным Регламентом ФМС РФ.)

Для граждан РФ

Паспорт гражданина РФ

Св-во о рождении – для несовершеннолетних граждан

Загранпаспорт нового поколения (с биометрией)

Загранпаспорт гражданина РФ

Иностранное св-во о рождении – для несовершеннолетних граждан

Загранпаспорт, выданный за пределами РФ

Паспорт гражданина СССР

Временное удостоверение личности гражданина РФ

Св-во о рождении, выданное за пределами РФ

На основании Постановления Правительства РФ №9 от 15.01.2007г. «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» при размещении в отеле Гостей, являющихся резидентами иностранных государств, обязательным является предоставление оригиналов всех нижеследующих документов на стойке регистрации непосредственно при заселении:

- паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства
- миграционная карта;
- виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;
- предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

При заселении гость обязан заполнить бланк «Согласие на обработку персональных данных» (основание: Федеральный закон № 152 – ФЗ «о персональных данных»)

Так же гость должен подписать «Анкету гостя» о том, что гость ознакомлен с правилами пожарной безопасности и с правилами проживания в отеле.