

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Отель»

Решетова Л.Ю.
«27» октября 2015 года

ПРАВИЛА
проживания в гостинице «Аэроотель Краснодар»

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

1. Настоящий порядок проживания в отеле Аэроотель Краснодар (далее гостиница) разработан в соответствии с Законом РФ № 2300 - 1 от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», и другими нормативно - правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации и Краснодарского края и регулируемыми отношения в области предоставления гостиничных услуг.

2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан.

3. Режим работы:

Режим работы стойки размещения: круглосуточно.

Режим работы кафе-бара «Диалог»: круглосуточно, технический перерыв во всех залах с 03:00 до 04:00, в зоне обеденного зала дополнительный технический перерыв с 11:00 до 12:00.

Сервис раннего завтрака, завтрака с собой: по предварительному заказу в кафе-баре «Диалог» с 04:00 до 07:00 предоставляется сервис раннего завтрака либо завтрака с собой. Заказать услугу необходимо на стойке размещения до 23:00.

Сервис стандартного завтрака: предоставляется гостям с 7:00 до 11:00.

Обслуживание по фирменной карте блюд и напитков: обслуживание по дневному меню производится с 12:00 до 24:00, заказы принимаются до 23:15. Обслуживание по фирменной карте бара производится с 04:00 до 03:00, заказы принимаются до 02:45.

4. Гостинице присвоена категория 3 звезды (свидетельство № 550005129 от 25.04.2016).

5. Расчетный час в гостинице - 12.00 часов текущих суток по местному времени.

6. Время заезда, установленное в гостинице – 14:00 часов.

Время выезда, установленное в гостинице – 12:00 часов.

7. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Минимальный тариф на проживание – стоимость номера за сутки. Почасовое проживание в Гостинице не предусмотрены. Почасовая тарификация стоимости проживания предусмотрены только в случаях раннего или позднего заездов.

Условия раннего заезда:

При размещении до расчетного часа (с 0:00 до 10:00) и времени выезда после 00:00 следующих суток взимается дополнительная плата за ранний заезд в размере 50% от суточной стоимости основного тарифа выбранной Потребителем категории номера (завтрак в услугу раннего заезда не включен);

При размещении до расчетного часа (с 10:00 до 14:00) и времени выезда после 00:00 следующих суток дополнительная плата за ранний заезд не взимается, размещение производится при наличии свободных номеров, выбранной Потребителем категории (завтрак в услугу раннего заезда не включен).

Размещение при раннем заезде возможно только при согласовании с администрацией и только в случае наличия свободных номеров.

Условия позднего выезда:

- с 12.00 по 18.00 почасовая оплата,
- с 18.00 до 00.00 плата за половину суток,
- после 00.00 плата за полные сутки.

Продление после расчетного часа возможно при наличии свободных мест и по соглашению с администрацией гостиницы.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки согласно стандартному тарифу, исключения составляют специальные тарифы для авиапассажиров.

8. Тариф (цена) номера в гостинице за сутки и форма его платы устанавливается гостиницей.

9. Оплата за проживание взимается при заезде (по усмотрению гостя) или после оказания услуги – истечения суток проживания и должна составлять оплату не менее чем за одни сутки проживания.

10. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Гостиницей согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

11. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящих Правил и действующим в гостинице прейскурантом. По гарантированным бронированиям взимается предоплата. По негарантированным бронированиям предоплата взимается с согласия Потребителя.

12. Бронирование мест производится на основании заявки переданной посредством факсимильной, почтовой, электронной или иной связи, дающей возможность установить отправителя.

Телефоны Гостиницы: +7 (861) 227 88 00, +7 918 467 88 00

e-mail Гостиницы: booking@aerootel.com

13. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда Потребителя с него взыскивается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

14. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (заказчиком) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

15. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

16. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее цены номера.

17. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем или заказчиком с их согласия не позднее чем за 24 часа до предполагаемого дня заезда Потребителя. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования.

18. При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

19. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера.

20. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный исполнителем менее, чем за 24 часа.

21. Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения гостиницы) до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

22. Опозданием Потребителя признается заезд потребителем после расчетного часа и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

23. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более цены номера.

24. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

25. При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или заказчиком не вносится.

26. При бронировании заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению гостиницей согласно договору с заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

27. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем до 12.00 часов следующего дня. Негарантированное бронирование аннулируется в 18.00 часов дня заезда.

28. В случае отказа Потребителя от размещения в день заезда (поселения) возврат полной суммы производится, если Потребитель подошел к стойке Службы приема в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером. Если Потребитель воспользовался номером и/ или подошел к стойке с целью отказа от номера позднее 30 минут после поселения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

29. При отсутствии Гостя по месту пребывания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетному часу), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения Гостиницы.

30. Регистрация Потребителя производится при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

31. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Несовершеннолетние граждане в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут заключить Договор на предоставлении гостиничных услуг с письменного нотариально заверенного согласия своих законных представителей — родителей, усыновителей или попечителя (ст.26 ГК РФ).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

32. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

33. Право на внеочередное обслуживание имеют:

- Герои Социалистического Труда;
- Полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»
- Инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»
- Участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- Полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)
- Инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157)

Порядок проживания

1. Потребитель обязан:

- соблюдать установленный в гостинице порядок;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;
- соблюдать чистоту в номере и местах общего пользования;
- не создавать своими действиями шума, мешающего проживанию других Потребителей (Закон Краснодарского края от 23 июля 2003 г. N 608-КЗ "Об административных правонарушениях", ст. 3.3);
- при уходе из номера закрывать краны, выключать свет, телевизор, закрывать окна и закрывать номер;
- добровольно возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества по его стоимости, которая утверждена Директором ООО «Отель» в специальном прейскуранте. В случае отказа Потребителя возместить ущерб добровольно, ущерб возмещается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- при выезде произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе и все полученные дополнительно, сдать номер ключ от номера и карту гостя на службе размещения;
- зарегистрировать своих гостей, которые находятся у Потребителя в номере в период с 23:00 до 08:00 и внести доплату согласно утвержденному прейскуранту;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей и оплатить все их счета за услуги гостиницы, а также компенсировать материальный ущерб, причиненный их действиями, если таковой возник;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;
- на территории гостиницы (в номерах, гостевых территориях, ресторане, баре и т.д.) запрещено курение. В случае нарушения данного правила администрация гостиницы вправе потребовать возмещение ущерба в размере 3000 (три) тысячи рублей;

2. Потребитель не вправе:

- в свое отсутствие оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера и карточку гостя;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без предварительного согласования с администрацией Гостиницы;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номерах;
- находиться на территории Гостиницы в состоянии сильного алкогольного, наркотического, токсического, психотропного опьянения;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 50X50 должны храниться в камере хранения гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Потребителя), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.

Гостиница имеет право расторгнуть Договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке или отказать Потребителю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг гостиницы.

3. Потребитель в соответствии с Законодательством РФ возмещает ущерб в случаях утраты или повреждения имущества по вине Потребителя.

Необходимо понимать:

- сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется в соответствии с утвержденным Прейскурантом.
- при затоплении номера, повреждения мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

- в случае порчи инвентаря: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки – в случае невозможности восстановления первоначального вида вещей (имущества гостиницы) Потребитель выплачивает компенсацию ущерба в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

При наличии фактов причинения Потребителем ущерба работники гостиницы составляют акт о порче имущества гостиницы.

4. Администрация Гостиницы отвечает за сохранность личных вещей Потребителя, находящихся в номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Гостиница отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностей Потребителя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо помещены Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5. Гостиница обеспечивает материально-техническое оснащение номеров, набор предоставленных услуг в соответствии с требованиями, установленными к номерам гостиницы, применительно к категории, присвоенной гостинице.

6. Без дополнительной платы Потребителю предоставляются следующие виды услуг:

вызов скорой помощи,

вызов такси,

доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых

приборов,

пользование медицинской аптечкой,

побудка к определенному времени,

свободный доступ к Интернет-ресурсам по системе Wi-Fi.

7. Порядок регистрации, хранения и возврата забытых вещей регулируется соответствующим Положением.

8. Гостиница не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

9. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

10. Администрация Гостиницы 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, порядка пользования бытовыми приборами.