

«Утверждаю»
Директор ООО «Революционные решения»
М. А. Леонтьева

Правила проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле «БАБУШКА КАМБАЛА»

1. Основные понятия и положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ №1085 от 09.10.2015 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Отель – здание, расположенное по адресу, 353488 Россия, Краснодарский край, г.Геленджик, село Архипо-Осиповка, ул.Вишневая, дом 44Д

Посетитель отеля – лицо, находящееся на территории отеля и пользующееся услугами отеля, за исключением услуги по проживанию.

Гость отеля – лицо, находящееся на территории отеля и пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

Оказанная услуга – услуга, которая была оказана сотрудниками отеля в соответствии со взятыми на себя обязательствами.

Неоказанная услуга – услуга, которая не была оказана сотрудниками отеля.

Не в полной мере оказанная услуга – услуга, которая была оказана сотрудниками отеля не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных условий.

Дополнительная услуга – любая услуга, заявленная отелем, за исключением двухместного размещения в номере.

Нарушение правил проживания в отеле – поведение гостя, которое препятствует персоналу отеля надлежащим образом выполнять свои обязанности по обеспечению безопасного и комфортного отдыха других гостей отеля, а также оскорбляет честь и достоинство персонала, нарушает правила проживания отеля и законодательство РФ.

Стоимость договора – указанная в счёте итоговая сумма, которая включает стоимость проживания и заявленных дополнительных услуг за заявленный период проживания.

Ред. от 08.07. 2022 г.

Бронирование – предварительный заказ услуги по проживанию с указанием ФИО гостя, его контактных данных, периода проживания и вида номера.

Канал продаж – способ бронирования проживания.

Подтверждение бронирования – уведомление, которое отель высылает гостю на основании предварительного заказа в знак того, что выбранный гостем номер зарезервирован для него на указанный период до момента внесения предоплаты.

2. Бронирование

2.1 Бронирование проживания осуществляется в отеле лично, по телефону, электронной почте (прямое бронирование) или через сторонние каналы продаж (Booking.com, Островок.ру, 101Отель, HRS и др.)

2.2 Сторонние каналы продаж являются партнёрами отеля. Отель оставляет за собой исключительное право выбора каналов продаж для реализации номерного фонда.

2.3 При бронировании гость на своё усмотрение выбирает наиболее предпочтительный канал продаж.

2.4 В отеле применяются следующие типы бронирования:

- Негарантированное бронирование – бронирование, по которому не внесена предоплата.
- Гарантированное бронирование – бронирование, по которому внесена полная или частичная оплата. Внесение предоплаты гарантирует гостю сохранение за ним номера выбранной категории на обозначенные даты.

2.6 Отель оставляет за собой право не принимать негарантированные бронирования номеров.

3. Размещение и оплата

3.1 Время заезда – 14:00, время выезда – 12:00. Режим работы отеля – круглосуточный.

3.2 Размещение в отеле осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ (утверждены постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085). Дежурный администратор регистрирует каждого гостя и оформляет анкету с указанием ФИО гостя, даты заезда, номера комнаты, подписью гостя.

3.3 Предоставляя документы и подписывая анкету, гость даёт своё согласие на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных (согласно ФЗ РФ №152 от 27 июля 2006 года «О персональных данных»), согласие с правилами проживания в отеле и правилами пожарной безопасности.

3.4. Размещение производится только после внесения оплаты за весь срок проживания. В случае отказа от полной оплаты проживания администратор имеет право отказать гостю в заселении.

3.5 Оплата услуг по проживанию осуществляется по утверждённому отелем прейскуранту в российских рублях.

3.6 Форма оплаты – наличный и безналичный расчёт.

3.7 Кассовый чек выдаётся гостю после оплаты, а счёт и акт выполненных работ – при выезде из отеля. При выезде производится полный расчёт за оказанные дополнительные услуги.

3.8 Плата за проживание в отеле рассчитывается в соответствии с единым расчётным часом – 12 часов текущих суток. В случае задержки выезда плата за продление проживания взимается в следующем порядке: до 18:00 часов – почасовая оплата, после 18:00 часов – стоимость суточного проживания.

3.9 В стоимость проживания входят следующие услуги: генеральная уборка комнаты, смена полотенец и постельного белья – на пятый день (спустя четыре ночи) проживания, набор косметических средств, беспроводной интернет на всей территории отеля, парковка. Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги: побудка к определённому времени, вызов скорой помощи, по предварительному согласованию – детская кроватка с постельными принадлежностями.

3.10 Все дополнительные услуги являются платными и оказываются гостю по желанию, согласно действующему прейскуранту.

3.11 Проживание с животными разрешается только по предварительному согласованию с отелем и является дополнительной услугой. Вес животного ограничивается 7 кг. В одном номере допускается размещение не более одного животного. Не допускается оставлять животное без присмотра в номере или на территории отеля. Если животное становится источником шума (лает, скулит), отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуги по размещению животного. Если животное нанесло ущерб имуществу отеля, гость компенсирует его в соответствии с прейскурантом на порчу имущества. Стоимость услуги по размещению животного составляет 1000 (тысяча) рублей.

3.12 В стоимость суточного проживания входит размещение не более двух гостей.

3.13 Размещение детей, не достигших трехлетнего возраста, осуществляется бесплатно без предоставления дополнительных постельных принадлежностей и полотенец. По предварительной договорённости и при наличии возможности отель бесплатно предоставляет гостю детскую кроватку.

3.14 Размещение детей, достигших трехлетнего возраста, допускается только по предварительному согласованию при условии технической возможности (наличия дивана или раскладушки), а также оплаты дополнительного места.

3.15 Забытые вещи хранятся в течение одного месяца со дня выезда.

3.16 Генеральная уборка номера, смена белья, полотенца, а также раскладка гигиенических принадлежностей производится на пятый день (спустя четыре ночи) по желанию гостя. Отель «БАБУШКА КАМБАЛА» поддерживает программу по защите окружающей среды. Гости используют табличку «Уберите номер» по необходимости. С просьбой заменить бельё и полотенца гости обращаются к дежурному администратору дополнительно.

3.17 Внеплановая генеральная уборка номера, смена белья и полотенца, а также раскладка гигиенических принадлежностей чаще чем на четвёртый день производится по

Ред. от 08.07. 2022 г.

желанию гостя на платной основе в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги.

4. Права гостя и посетителя отеля

Гость и посетитель отеля имеют право:

4.1 Пользоваться всеми услугами отеля, согласно настоящим правилам отеля.

4.2 Получать информацию по работе отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счёта, производить промежуточный расчёт за предоставленные услуги.

4.3 Проводить в отель лиц, посещающих гостя отеля, с предоставлением документа, удостоверяющего личность. Лица, посещающие гостя отеля, имеют право находиться в отеле до 23:00 часов.

4.4 Обращаться к дежурному администратору по вопросам качества оказанных услуг.

4.5 При обнаружении недостатков оказываемой услуги требовать их безвозмездного устранения.

5. Обязанности гостя и посетителя отеля

Гость и посетитель отеля обязан:

5.1 В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.

5.2 Уважать право других гостей и посетителей на отдых, не оскорблять персонал отеля.

5.3 Бережно относиться к имуществу отеля.

5.4 Нести всю ответственность за действия своих гостей и оплачивать все счета за оказанные им услуги, а также компенсировать материальный ущерб, причинённый их действиями, если таковой возник.

5.5 Использовать оснащение и инвентарь номера только по их функциональному назначению.

5.6. Если использование оснащения и инвентаря гостем привело к невозможности дальнейшей эксплуатации или утраты, гость обязан компенсировать ущерб. Оценка нанесённого ущерба производится на основании Прейскуранта на порчу имущества. В этом случае составляется акт о порче/утрате имущества, который подписывается сотрудником отеля и гостем. В случае отказа гостя подписать акт о порче/утрате имущества делается соответствующая отметка в акте.

5.7 Соблюдать правила противопожарной безопасности.

5.8 В период с 23:00 часов до 08:00 часов соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям отеля.

5.9 Своевременно оплачивать счёт за оказанные услуги.

5.10 О любой задержке выезда своевременно информировать дежурного администратора. В случае максимальной загрузки номерного фонда отель имеет право отказать в позднем выезде или продлении проживания. В таком случае гость обязан покинуть номер к моменту наступления расчётного часа.

5.11 При выявлении (подозрении) у гостя инфекционного заболевания немедленно пройти лабораторное обследование или лечение, согласно ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52. Отказ гостя предоставить документ, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих, даёт основание отелю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

5.12 В день выезда сообщить дежурному администратору о готовности освободить номер, сдать ключи и оплатить все оказанные услуги.

6. На территории отеля запрещено:

6.1 Курение в любых помещениях отеля, а также в непредусмотренных для курения местах. При нарушении этого требования гость обязан оплатить компенсацию в размере 5000 рублей за ликвидацию запаха табачного дыма и дополнительную уборку номера.

6.2 Использование в номерах отеля свечей или открытого огня, пиротехнических устройств, а также разведение костров в непредусмотренных для этого местах.

7.3 Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право на ношение оружия, обязаны предоставить по требованию дежурного администратора документы, подтверждающие такое право.

7.4 Использование банных полотенец не по назначению (брать с собой на пляж, вытирать ими шампуры, животных, обувь или иной способ).

7.5 Нахождение в холле, коридорах, лестнице, во дворе отеля в нижнем белье (или без него).

8. Права отеля

8.1 В случае нарушения правил отеля, правил общественного порядка и правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно. При необходимости отель имеет право вызвать службу охраны и сотрудников правоохранительных органов.

8.2 Отель оставляет за собой право в любое время изменять цены на проживание, размер скидок и условия акций без уведомления. Исключение составляют только гарантированные бронирования.

8.3 Отель не несёт ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретённых вне территории отеля.

8.4 Отель не несёт ответственности за сохранность документов, денег, багажа и иных ценностей, оставленных гостем за пределами номера.

Ред. от 08.07. 2022 г.

8.5 В случае производственной необходимости уполномоченные сотрудники отеля при согласовании с дежурными администратором вправе заходить в номера во время отсутствия гостя.

9. Обязанности отеля

Отель обязан:

9.1 Своевременно и в полном объёме предоставлять гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

9.2 Обеспечивать качество и безопасность предоставляемых услуг, а также их полное соответствие санитарным и другим нормам.

9.3 Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

9.4 Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, неисправностях в номерах отеля, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

9.5 В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения возникшей проблемы, предложить альтернативное размещение при наличии свободных номеров.

9.6 В случае аварийных ситуаций на городских коммуникационных магистралях и других независимых от отеля форс-мажорных обстоятельствах своевременно информировать гостей о возникших проблемах, а также прилагать все усилия для комфортного пребывания гостей в отеле.