

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ОТЕЛЕ «АВАЛОН»

вводится с 00.00 часов 18.10.2019 года (приказ № 275 от 14.10.2019 года)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «Авалон» разработаны в соответствии с:

- Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену
- «Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость Отеля «Авалон»)
- «Исполнитель» - ООО «Автоцентр», предоставляющее Потребителю гостиничные услуги (далее - ОТЕЛЬ «Авалон»). Адрес местонахождения: г. Сыктывкар, ул. Интернациональная д. 133
- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Потребителя
- «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком (потребителем)
- «Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля «Авалон».

1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке службы приема и размещения, в номерах Отеля «Авалон» и на сайте Отеля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля «Авалон».

2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ОТЕЛЯ

ОТЕЛЬ «Авалон» оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Отеля «Авалон» в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- от 0 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток по подтвержденному тарифу;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки по подтвержденному тарифу.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы Отеля «Авалон» - круглосуточный.

3.2. Отель производит бронирование номеров (мест) в Отеле согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в отеле «Авалон». Отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Отеля не гарантирует наличие свободных мест.

3.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в отеле «Авалон».

3.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. При регистрации в Отеле «Авалон» гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.6.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ,

3.6.2. Иностранцы граждане:

3.6.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве

документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

3.6.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом.

3.6.2.3. Лица без гражданства предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,
- разрешение на временное проживание,
- вид на жительство,
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

3.8. Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан.

3.8.1. Регистрация в отеле 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. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, производится только совместно с родителями (усыновителями, опекунами) или иными лицами на основании доверенности, оформленной в предусмотренном законодательством РФ порядке.

3.8.2. Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет в отсутствие нахождения с ним родителей (усыновителей, опекунов) или иных сопровождающих

лиц, уполномоченных доверенностью, оформленной в предусмотренном законодательством РФ порядке, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) на заключение договора предоставления гостиничных услуг.

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.10. Служба приема и размещения Отеля «Авалон» вправе не поселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.11. При наличии в Отеле «Авалон» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

3.12. В случае временного выезда из Отеля «Авалон» Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ «АВАЛОН»

4.1. В отеле «Авалон» установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля «Авалон». Плата за проживание в Отеле «Авалон» взимается в соответствие с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу. В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 0.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

4.3. Гость (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля «Авалон»).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а также счет, подписанный Гостем и сотрудником Отеля, который содержит:

- наименование Отеля, сведения о государственной регистрации,
- сведения о Госте (заказчике),
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- цену номера (места в номере),
- период проживания в Отеле.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле «Авалон» Прейскурантах на дополнительные услуги.

4.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Отелем формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

4.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

4.10. ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Авалон», при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «АВАЛОН»

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в Отеле «Авалон» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в отеле «Авалон» установлен запрет курения гостей во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение.

5.3. По просьбе Гостей администрация Отеля «Авалон» разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. ОТЕЛЬ отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение.

5.6. При отсутствии Гостя в Отеле более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетному часу), Отель вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля «Авалон», соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля «Авалон», в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта.

5.8. В Отеле разрешается размещение с домашними животными в соответствии «Правилами проживания гостей с домашними животными в отеле «Авалон». Под домашними животными понимаются породы собак и кошек весом до 15 кг, грызуны и птицы. В Отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями. Проживание с дикими животными запрещено.

5.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- выключить электробытовые приборы,
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

5.10. Гостю, проживающему в Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам,
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой другихGuestов, проживающих в Отеле, с 22 часов 00 минут до 7 часов 00 минут в будние дни (с понедельника по пятницу включительно); с 22 часов 00 минут до 9 часов 00 минут в выходные (суббота, воскресенье) и установленные федеральным законодательством нерабочие праздничные дни,
- курить в помещениях Отеля.

5.11. При выезде из Отеля Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.12. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Отеля «Авалон» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.