




Наумова Т.А.
«06» июля 2020 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Бизнес-отеле «Россо Рива» / Business hotel Rosso Riva

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1. Для целей настоящих правил используются следующие понятия:

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"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;

"исполнитель" - общество с ограниченной ответственностью «Сулье», предоставляющее потребителю гостиничные услуги;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2. Исполнитель обеспечивает **круглосуточное** обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия Заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Исполнителем установлен следующий порядок отказа от бронирования: отмена бронирования осуществляется не позднее 12.00 дня (по Московскому времени), предшествующего дню заезда, путем направления исполнителю письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от исполнителя письменного подтверждения об отмене бронирования.

6. В случае несвоевременного отказа от бронирования (гарантированного или негарантированного), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

7. Размещение граждан Российской Федерации в отеле производится по их прибытии на срок, указанный в заявках или туристских документах, а для иностранных граждан и лиц без гражданства – в пределах действия визы.

Размещение осуществляется путем подписания документа («Регистрационной карты»), имеющего силу договора, между потребителем и исполнителем, при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле, а также 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 требованиями действующего законодательства.

9. 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.

Регистрация лиц в гостинице осуществляется сотрудником Службы приема и размещения на основании документов, удостоверяющих личность, а так же сообщенных ими дополнительных сведений, путем оформления регистрационной карты (анкеты). После регистрации гостю выдается карта гостя.

Карта гостя является пропуском в гостиницу, в ресторан на завтрак.

10. Исполнителем установлена **посуточная** оплата проживания.

Сутки проживания устанавливаются с 14-00 дня заезда до 12-00 следующего дня. При проживании менее суток взимается оплата проживания за полные сутки.

11. **Время заезда в гостиницу – 14.00**

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется, и осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

При размещении потребителя с 0.00 часов до 12.00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 12.00 часов утра до установленного времени заезда (14-00) плата за проживание не взимается (при наличии свободных мест).

Потребитель вправе забронировать ранний заезд при оформлении заявки на бронирование. Исполнитель подтверждает ранний заезд при наличии свободных номеров, подготовленных к размещению.

В случае отказа гостя от проживания в течение 15 минут с момента заселения в номер, гостю возвращается полная стоимость номера, при обязательном подтверждении факта не использования номера.

12. Время выезда из гостиницы (расчетный час) – 12.00

Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована, и должна быть подтверждена Службой приема и размещения.

В случае подтверждения Службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

13. Дети до 12 лет проживают бесплатно в номере родителей (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости)

14. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

16. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - б) пользование медицинской аптечкой;
 - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - г) побудка к определенному времени;
 - д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - е) вызов такси;
 - ж) хранение багажа;
- иные услуги по усмотрению гостиницы.

17. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором между потребителем (заказчиком) и исполнителем.

К оплате принимаются наличные денежные средства и банковские карты платежных систем: AMEX, Visa, MasterCard, EuroCard, JCB и DinersClub, МИР.

18. Исполнитель без дополнительной оплаты предоставляет потребителю персональные сейфы, расположенные в Службе приема и размещения. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Личные вещи, оставленные гостем в не оплаченном номере, описываются актом, и сдаются в камеру хранения гостиницы. Выдача личных вещей из камеры хранения производится после предоставления паспорта и оплаты услуг в соответствии с действующим прейскурантом.

19. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные исполнителем **Правила проживания:**

1) Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы. С 23-00 до 08-00 в зоне номерного фонда необходимо соблюдать режим тишины.

2) В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

3) Запрещается проносить и употреблять в ресторане и баре, расположенных в здании гостиницы, а также в иных гостевых зонах, продукты питания и алкогольные напитки, приобретенные в иных предприятиях торговли и общественного питания. Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный здоровью потребителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных не в гостинице.

4) В целях соблюдения правил противопожарной безопасности, а также обеспечения безопасности лиц, проживающих в гостинице, **потребителям запрещается:**

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- пользоваться неисправными электроприборами;
- оставлять в номере гостиницы посторонних лиц в свое отсутствие, передавать карту гостя от номера посторонним лицам;
- при уходе из номера оставлять дверь открытой;
- хранить громоздкие вещи и воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть, иные вещества и предметы, запрещенные к свободному гражданскому обороту;
- переставлять мебель в номере, повреждать обстановку в номере;
- подключать самовольно телефонные устройства;
- проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приема и размещения.

Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.

- **Курить*** в любых помещениях гостиницы.

Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.

**Под «курением» в настоящих Правилах понимается: использование любых видов табачных изделий, табачной продукции, электронных систем доставки никотина и/или жидкости для электронных систем доставки никотина в целях вдыхания дыма возникающего от их тления (электронные сигареты (вейпы), системы нагревания табака IQOS, JOUZ, GLO и т.п.).*

В случае нарушения потребителем запрета на курение в помещениях отеля, потребитель обязан компенсировать исполнителю стоимость обработки помещения после курения в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

- В случае какой-либо неисправности, а также возникновения возгорания следует немедленно сообщить об этом в Службу приёма и размещения.
- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты.

5) Проживание, а также пребывание в здании отеля с животными разрешается по согласованию с администрацией отеля при обязательном соблюдении утвержденных «Правил размещения с домашними животными».

6) Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества отеля потребитель обязан возместить причинённый ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

- 7) Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование услугами гостиницы.
- 9) В случае нарушения правил проживания, администрация отеля вправе отказать Гостю в дальнейшем проживании.
- 10) При выезде из гостиницы гость обязан произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.
- 11) В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 12) В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.