



РОДНИК

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «РОДНИК»

I Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085, Законом РФ «О защите прав потребителей», действующим законодательством и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между Потребителем и Исполнителем.

1.2. Проживание на срок более 3-х месяцев возможно только с разрешения директора ГК «Родник».

1.3. Адрес гостиницы:

682641, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Мира, 22В.
Телефон: +7 924 923 9020, +7 (42142) 999-88, e-mail: booking@hotelrodnik.ru,
reception@hotelrodnik.ru

ООО «Аурум» зарегистрировано Межрайонной инспекцией ФНС №8 по Хабаровскому краю 11.03.2019 г., ОГРН 1192724005352, ИНН 2706033121.

1.4. Цены на основные и дополнительные услуги, перечень услуг, оказываемых за отдельную плату, устанавливаются тарифами, утвержденными Директором ООО «Аурум».

1.5. Курение в гостиничном комплексе «Родник» запрещено согласно Федеральному закону от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.6. По всем не оговоренным в настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

1.7. Отзывы и предложения по работе гостиницы можно оставить у дежурного администратора.

1.8. Гостиница не несет ответственности за сохранность и целостность имущества Гостя, не переданного на хранение Гостем администрации Гостиницы по описи, а также в случае присутствия посторонних лиц в номере или если номер был открыт или оставлен без присмотра. При наличии особо ценных вещей, крупных денежных сумм, Гость обязуется передать данное имущество или денежные средства на хранение Гостинице, в противном случае Гостиница не несет ответственности за сохранность и целостность такого имущества.

1.9. Гость обязуется соблюдать на территории гостиницы общепринятые меры поведения и безопасности (Не пользоваться неисправным оборудованием; не использовать предметы не по их прямому назначению; не осуществлять самостоятельный ремонт предметов; не вставать на окна, не вылезать из окон, не разжигать огонь, не пользоваться оборудованием, которое выше или ниже 220 ВТ, не пользоваться электрическими предметами, принимая ванну, душ, не пытаться самостоятельно передвигать мебель, не заниматься спортом в номере, использовать мебель по прямому назначению и т.д.).

1.10. Гостиница не несет ответственности за действия Гостя, а также за причиненный вред или ущерб имуществу, жизни и здоровью Гостя, в случае несоблюдения последним действующих законов, нахождения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, совершения Гостем противоправных или незаконных действий, несоблюдения Гостем установленных правил безопасности, инструктажей и иных норм.

1.11. В случае нахождения Гостя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, совершения Гостем действий, нарушающих установленные в Гостинице нормы этики, порядочности и морали, Гостиница вправе отказать в размещении без фактического возмещения уплаченных Гостем денежных средств, обратиться в органы правопорядка для привлечения Гостя к ответственности, а также не несет ответственности за совершенные Гостем действия.

II. Порядок бронирования.

2.1. Бронирование номера (-ов) в гостинице осуществляется путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

- Контакты для почтовой связи: 682641, Хабаровский край, г. Амурск, проспект Мира, 22В

- Контакты для телефонной связи: +7 (42142) 999-88, +7 924 923 9020.

- Контакты для электронной связи: booking@hotelrodnik.ru, reception@hotelrodnik.ru

2.2. Для гарантированного бронирования номера в гостинице берется предоплата в размере стоимости одних суток проживания или данные кредитной карты Гостя или рассматриваются иные способы оплаты по согласованию с Администрацией гостиницы.

2.3. При гарантированном бронировании гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за сутки до дня заезда, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.4. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Гостя до 18:00 ч. в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5. В случае опоздания Гостя, забронировавшего номер (-а), с него взимается плата за фактический простой номера (-ов), но не более чем за одни гостиничные сутки.

2.6. При неиспользовании (при незаезде) Гостем забронированного (-ых) и оплаченного (-ых) номера (-ов) стоимость (оплата) проживания за одни (первые) гостиничные сутки возврату не подлежит.

III. Порядок размещения и проживания в гостинице

3.1. При размещении Гость подписывает Договор предоставления гостиничных услуг, в котором подтверждает, что ознакомлен с Правилами проживания в гостинице «Родник», Правилами противопожарной безопасности, Правилами антитеррористической защищенности, гражданской обороны и поведения в чрезвычайных ситуациях, указанных в данном Положении, дает согласие на ручную и автоматизированную обработку его персональных данных. На срок бронирования проживания Гостю выдается карточка гостя, которая служит основанием для получения ключа от номера.

3.2. При необходимости продления срока проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения (стойки приема и размещения) гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров администратор службы приема и размещения продлевает срок проживания.

3.3. Номер (прием и размещение) предоставляется гражданам РФ по предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность согласно требованиям Законодательства Российской Федерации.

3.4. Номер (прием и размещение) предоставляется иностранным гражданам и лицам без гражданства по предъявлении действительного проездного документа, удостоверяющего личность, миграционной карты и визы (в случае если гость является гражданином страны, с которой у РФ визовый режим).

3.5. Администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг гостям, не предъявившим удостоверение личности.

3.6. Информация о проживающем Госте предоставляется заинтересованным лицам только с письменного согласия Гостя. Без согласия Гостя информация предоставляется только по официальному запросу органов полиции, фискальных органов и спецслужб.

3.7. Регистрация Гостей, 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.

3.8. 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".

3.9. Пропуск посторонних лиц, не проживающих в гостинице, осуществляется с устного согласия Гостя по пропуску, оформленному администратором службы приема и размещения до 23-00 часов. При этом обязательна регистрация посетителей в журнале «Регистрации гостей». В случае пребывания постороннего лица в номере после 23-00 часов, потребителю необходимо оплатить стоимость дополнительного места, при этом ответственность за соблюдение Правил проживания несет полностью Гость.

3.10. В случае необходимости хранения багажа Гость может воспользоваться багажной комнатой. Для проживающих – эта услуга бесплатная.

3.11. Дополнительные бесплатные услуги гостиницы: вызов скорой помощи, вызов такси, доставка корреспонденции в номер, услуга побудки по телефону, выдача швейных принадлежностей, предоставление аптечки утвержденного образца, кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.12. В день отъезда ключ от номера сдается администратору, после проверки номера горничной производится оплата дополнительных услуг гостиницы. Если Гость сообщит о времени своего выезда администратору заранее, то гостиница постарается сократить время оформления отъезда.

3.13. Гость отвечает за сохранность и целостность имущества Исполнителя, находящегося в номере, а также обязан исполнять правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности. Покидая номер, необходимо закрывать окна, краны, выключать свет. В случае причинения ущерба гостем имуществу гостиницы гость в полном объеме компенсирует его в соответствии с внутренними документами.

3.14. Гости принимают к сведению и не возражают против использования на территории гостиницы системы видеонаблюдения в коридорах и холлах здания.

3.15. В целях обеспечения порядка в гостинице запрещается:

- курить в номерах, холлах и помещениях гостиницы;
- передавать посторонним лицам ключи от номера и карту гостя;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы;
- проносить на территорию гостиницы и хранить в номере оружие;
- нарушать общепринятые нормы поведения, в т.ч. находиться на территории гостиницы под действием наркотических веществ;
- проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц.

IV. Оплата проживания.

4.1. Гостиница работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Расчетный час – 12:00. Время заезда – 14:00, время выезда соответствует - 12:00.

4.2. В гостинице установлена *посуточная оплата* проживания.

4.3. В случае предварительного гарантированного бронирования плата за одни (первые) сутки взимается в размере 100% от фактического тарифа.

4.4. При опоздании гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки. При опоздании гостя более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

4.5. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным директором ООО «Аурум» и взимается в соответствии со временем заезда в гостиницу. Выезд должен быть осуществлен до расчетного часа, соответствующего времени заезда, по местному времени следующих суток. Продление проживания сверх забронированного и оплаченного времени (при отсутствии бронирования на данный номер) оплачивается в следующем размере:

- с 12:00 до 18:00 после расчетного часа – почасовая оплата;
- с 12:00 до 24:00 после расчетного часа – за 0,5 суток от стоимости номера;
- с 24:00 до 12:00 следующего дня – полные сутки.

4.6. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

4.7. При заезде Гость вносит оплату за проживание за сутки вперед или оплачивает за весь период проживания. При продлении проживания оплата должна быть внесена минимум за сутки вперед.

4.8. Возврат оплаты за проживание по просьбе Гостя производится, начиная со вторых суток пребывания в гостинице. Предоплата за первые сутки проживания в гостинице возврату не подлежит.

4.9. Все расчеты производятся в российских рублях. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт международных, российских платежных систем.

4.10. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет при семейном поселении без предоставления места плата за проживание не взимается (завтрак оплачивается отдельно). Проживание детей старше 5-ти лет на дополнительном месте оплачивается дополнительно.

4.11. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, специальные предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через гостиницу (без услуг, бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются; скидки предоставляются только на проживание.

V. Противопожарные правила, правила поведения в соблюдении требований ГО и ЧС, антитеррора.

5.1. При обнаружении подозрительного предмета, при этом предмет может быть любого характера (сумка, пакет, папка, чемодан, игрушка, сотовый телефон) необходимо соблюдать спокойствие и отойти на безопасное расстояние. Незамедлительно позвонить 112 с сотового или 02. Сообщить о подозрительном предмете сотруднику гостиницы. В случае начала эвакуации необходимо помогать друг другу спокойно покинуть помещение. Обязательно нужно дождаться прибытия сотрудников правоохранительных органов и указать место нахождения подозрительного предмета.

5.2. При обнаружении подозрительного предмета запрещается его трогать, перемещать, вскрывать. Запрещается пользоваться рядом с предметом рацией, сотовым телефоном.

5.3. В случае захвата гостиницы террористами необходимо следовать следующим рекомендациям:

- Соблюдать спокойствие и разговаривать спокойным голосом.
- Необходимо обезопасить детей.

- Выполнять указания террористов. Подготовить себя к физически и морально суровым испытаниям, операции по освобождению.
- Не выделяться в группе заложников. При необходимости перемещения спросить разрешения.
- Не делать резких движений, не кричать
- Не пренебрегать пищей.
- Не высказывать ненависть и пренебрежение к террористам
- Не привлекать внимания террористов, не оказывать активного противодействия.
- Не перемещаться по зданию, не открывать сумки, не пользоваться мобильными телефонами
- Не смотреть в глаза террористам, не вести беседы по морально-этическим темам.
- Не пытаться освободиться самостоятельно.

5.4 После начала штурма необходимо соблюдать правила:

- Держаться подальше от террористов
- По возможности спрятаться подальше
- Необходимо лечь на пол, закрыть голову руками, сгруппироваться
- Четко выполнять команды спецслужб
- Не бежать навстречу сотрудникам спецслужб (вас могут принять за террористов)
- Не кричать, не жестикулировать, не проявлять инициативу

5.5. После освобождения нельзя уходить сразу домой. Сначала необходимо обратиться к врачам, так как вы нуждаетесь в специализированной помощи.

5.6. В целях соблюдения противопожарного режима запрещается курить в номере, разжигать костер, пользоваться огнеопасными средствами на территории гостиницы.

5.7. При заселении необходимо внимательно изучить свое месторасположение, а также ближайший эвакуационный выход.

5.8. При обнаружении очага возгорания необходимо сообщить администратору либо любому представителю отеля по телефону +7 924 923 9020 либо иным удобным способом о возгорании. Четко укажите, где вы находитесь (этаж, номер, лестница, цоколь).

5.9. Нельзя открывать окна, двери, нельзя создавать сквозняк, так как это усилит пламя.

5.10. До начала эвакуации необходимо намочить полотенце водой, собрать документы, необходимые вещи. Необходимо немедленно приступить к эвакуации.

5.11. Место эвакуации гостей гостиницы: мангальная площадка напротив центрального входа

5.12. В любой чрезвычайно опасной ситуации необходимо сообщить администратору либо любому сотруднику отеля об опасности.

5.13. Необходимо быть бдительным, сообщать о всех нестандартных ситуациях службе безопасности гостиницы.