

УТВЕРЖДАЮ:

_____/Носиченко П.А.

«___» _____ 20__

Правила проживания в отеле «Аврора»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле «Аврора» (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 года № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Отель «Аврора» расположен по адресу: 454078, г. Челябинск, ул. Дзержинского, 93Б.

1.3. Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Отелем.

1.4. Режим работы Отеля круглосуточный.

1.5. Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля «Аврора» (договор) в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты Гостем, заключение договора производится путем акцептирования любым из способов: в момент либо подтверждения бронирования, либо регистрации, либо оплаты услуг Отеля.

1.6. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 года № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.7. При заключении договора Гость самостоятельно обязан ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <https://hotel-avvora.ru/>

1.8. Стоимость проживания, а также дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, перечень дополнительных услуг, а также условия и сроки их предоставления. Цены номеров в зависимости от их категорий, а также цены на дополнительные услуги определены прејскурантом, размещены на стойке приема и размещения Гостей, а также на официальном сайте Отеля.

1.9. Отель вправе устанавливать скидки для отдельных категорий Гостей в соответствии с маркетинговыми стратегиями (мероприятиями) и акциями Отеля, направленные на повышение привлекательности и потребительского спроса (включая тарифную политику) гостиничных услуг.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем подтверждения принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя/ заказчика; через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента); через системы он-лайн бронирования. Бронирование считается действительным (подтверждённым) с момента направления Гостю уведомления в установленной Отелем форме, либо электронной почтой. Отказ от бронирования осуществляется Гостем (при самостоятельном бронировании) либо контрагентом в письменной форме (reserve@hotel-avtoga.ru) или в устной форме по телефону 8 (351) 239-18-88. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

- а) даты заезда и выезда;
- б) количество и категория номеров;
- в) количество Гостей, которые будут проживать в номере и их полные фамилии, имена, отчества, включая детей с указанием возраста;
- г) порядок и вид оплаты проживания.

2.3. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за отделом бронирования и службой приема и размещения Отеля.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ (РЕГИСТРАЦИИ) ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

3.1. В соответствии с действующим законодательством РФ Заселение в Отель возможно только при наличии следующих документов:

- 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.2. При заселении гость должен правильно заполнить представленные документы, произвести оплату и получить карту гостя.

3.4. При оформлении проживания в Отеле между исполнителем и потребителем заключается договор путем составления документа (регистрационной карты), подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в Отеле;

е) основные правила проживания и противопожарной безопасности.

Подпись проживающего на регистрационной карте является согласием на обработку персональных данных Отелем, подтверждением факта ознакомления с правилами противопожарной безопасности и принятием на себя обязательств по оплате выставленных счетов по оказанным основным и дополнительным услугам в Отеле.

3.5. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока проживания, гости обязаны освободить номер. Гости, желающие продлить проживание по окончании согласованного срока в Отеле, должны сообщить об этом не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продления проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке СПиР. ОТЕЛЬ оставляет за собой право продлить срок проживания при отсутствии бронирования данного номера третьими лицами на желаемый срок.

4. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга, согласно Прейскуранту, действующему на момент бронирования. Оплата услуг Отеля банковской картой может быть произведена: - держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему; - лицом, которому право проведения платёжных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

4.2. Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 текущих суток по местному времени.

4.3. Плата за проживание в Отеле взимается при заселении, с согласия гостя, в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 12:00 дня по местному времени.

4.4. При заезде Гостя в ОТЕЛЬ после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

4.5. Услуга «Ранний заезд» предоставляется при наличии свободных номеров. При заезде с 00:00 до 11:00 текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания.

4.6. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 по местному времени или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

4.7. Если Гость бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить Отель об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Отеля. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.

4.8. В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки, за исключением случаев, когда бронирование было сделано по «Невозвратному тарифу»

5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

5.2. В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

5.3. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к Службе приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию документа, на основании которого он был зарегистрирован в Отеле.

5.4. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа и при предъявлении банковской карты.

5.5. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к Службе приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

5.6. Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

6. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

6.1. В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется с 07:00 до 10:00 в ресторане «Родные люди» (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);

- интернет «Wi-Fi» на всей территории Отеля;

- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья один раз в три дня;
- смена полотенец ежедневно;
- замена туалетных принадлежностей производится по мере использования;
- чайник, фен, утюг и гладильная доска по запросу;
- временное хранение багажа в камере хранения при въезде / выезде, но не более 12 часов;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля;
- доставка корреспонденции в номер при её получении;
- вызов «скорой помощи»;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с приказом МЗ РФ №169н от 05.03.2011г.);
- побудка к указанному гостем времени;
- обслуживание в номерах (room-service);
- предоставление ниток, иголок

6.2. За дополнительную плату предоставляются следующие услуги:

- пользование мини-баром в номере ,
- услуги прачечной и химчистки

6.3. ОТЕЛЬ оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом.

6.4. ОТЕЛЬ отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.5 . Проживание в Отеле с домашними животными возможно только по предварительному согласованию и оплачивается согласно прейскуранту

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

7.1. Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей (с согласия администрации и при наличии удостоверения личности) в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия, связанные с отсутствием регистрации посетителя в Службе приема и размещения, в полном объеме несет Гость.

7.2. Проживающие в Отеле Гости обязаны:

- Соблюдать настоящие правила проживания и предоставления услуг, установленные в Отеле;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламенты их работы;
- Уважать права других Гостей и персонал Отеля;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в

соответствии с действующими ценами на имущество немедленно. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;

- соблюдать установленный в Отеле «режим тишины», в будние дни с 23:00 до 07:00, в выходные дни с 23:00 до 09:00;

- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;

- оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

- при покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.

- освободить номер по истечении срока проживания. При выезде сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и произвести полный расчёт, в случае временного отъезда из Отеля Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за то время, которое отсутствовал, теряет право на проживание.

7.3. В Отеле запрещено:

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, а также в иных помещениях Отеля, в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку помещения, в котором курил, стоимостью 5 000 (пять тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения руководства Отеля на всех внешней и внутренней территории Отеля;

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- хранить продукты питания в мини-баре, установленном в номере Отеля,

- Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом Отеле в случае его неисправности;

- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля;

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см) Данные вещи должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Гостей.

- Переставлять и передвигать мебель.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

- Умышленно загрязнять территорию Отеля. Выбрасывать из окон различные предметы, мусор и т.п.

7.4. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

7.5. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

8.1. Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- в случае обнаружения забытых вещей Guestами, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Отель руководствуется внутренним Регламентом по работе с забытыми вещами в Отеле, а именно: Отель хранит забытую Guestем вещь в течение 6-ти месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Отель, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Guestем по номеру контактного телефона, указанного в договоре для извещения о находке.
- нести ответственность за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Guestа или посетителя Отеля. Отель не несет ответственности за здоровье Guestа в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля.
- Предоставить по первому требованию Guestа «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

8.2. Отель вправе:

- Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Guestа из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Guestа в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, обеспечения пожарной безопасности, а также контроля исполнения правил пожарной безопасности, или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestем настоящих правил;

8.3. Отель информирует Guestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

8.4. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы охраны Отеля с составлением акта.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила, все перечни дополнительных услуг находятся в Службе приёма и размещения, на официальном сайте Отеля <https://hotel-avroga.ru/>

9.2. Настоящие правила распространяются на всех проживающих в данном Отеле и посетителей.

9.3. Информация о проживающих гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

10.1. Книга отзывов и предложений находится в Службе приёма и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость может изложить свои претензии в письменной форме. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель проситGuestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).