

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Гранд Отель Шуя»
Е.Ю. Боброва
«___» _____ 2011 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНО-ОФИСНОМ КОМПЛЕКСЕ –
ГРАНД ОТЕЛЬ ШУЯ
(Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Отель Шуя»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между гостинично-офисным комплексом ГРАНД ОТЕЛЬ ШУЯ (далее - Отель) и Гостями (гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами) при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.3. Отель расположен в г. Шуя, ул. Ленина, д.2.

1.4. Режим работы Отеля круглосуточный.

1.4. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению (бронированию) номеров для временного проживанияGuests, а также дополнительные услуги.

1.5. Под дополнительными услугами понимаются услуги общественного питания, бытовые услуги, туристские и другие услуги оказываемые Отелем на возмездной и (или) безвозмездной основе. Полную информацию об Услугах Отеля Гость может получить на Стойке приема и размещения Отеля по телефонам: внутренние 101, 102, городские 93-93-69, 93-82-62.

1.6. Настоящие Правила проживания в Отеле, а так же правила пожарной безопасности, о пользовании электроприборами и информация об оказываемых услугах размещены для сведения Guests в номерах Отеля.

1.7. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления единого двустороннего документа, а также путем принятия акцепта публичной оферты путем направления заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя либо оплаты услуг Отеля по выставленному счету.

1.8. Гость, осуществляющий бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Отеля обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах до сведения проживающих с ним в одном номере Guests.

При этом исполнение настоящих Правил обязательно для каждого Гостя. Ответственность за несоблюдение настоящих Правил, за ущерб, нанесенный имуществу Отеля несет Гость, осуществивший бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Отеля.

2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. Отель предназначен для временного проживания Guests в течение срока, согласованного с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживания Гости обязаны освободить номер.

Лица, желающие по истечении согласованного срока, продлить проживание в Отеле должны сообщить об этом администрации Отеля не менее чем за 12 часов до часа выезда.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается, а также размещение Guests осуществляется при предъявлении Гостиами паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего

личность Гостя. Гости не достигшие 14 летнего возраста оформляются на основании Свидетельства о рождении. Гости, прибывшие от туристических фирм, помимо документов, названных выше предъявляют либо договор либо путевку.

При оформлении проживания ОТЕЛЬ выдает чек, который подписывает Гость, или счет на оплату, в котором указывается следующие данные:

- наименование организации, оказывающей гостиничные услуги;
- фамилию, имя, отчество Гостя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению администрации Отеля.

Подпись Гостя на чеке означает принятие этой услуги и согласие оплатить стоимость данной услуги при выезде из Отеля, в любое удобное для гостя Отеля время.

2.3. При заселении каждый Гость Отеля заполняет Анкету, где указывает:

- паспортные данные;
- дату рождения;
- место рождения;
- адрес постоянного места жительства;
- контактный телефон;
- цель приезда;
- подпись Гостя.

Ответственный за номер Гость знакомится с настоящими Правилами на стойке размещения (или в номере) и доводит информацию до Гостей, совместно проживающих с ним в номере.

Администратор регистрирует Гостя в программе. По окончании регистрации выдается карта Гостя, которая дает право на размещение и передвижение по территории Отеля и на получение ключа от номера.

2.4. Перевод из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя или по производственной необходимости, создавшейся в Отеле.

Разрешение на перевод оформляется дежурным администратором, и в карту Гостя вносятся изменения. При переводе из одного номера в другой по просьбе Гостя он дополнительно оплачивает стоимость проката одного комплекта постельного белья.

2.5. Не производится размещение Гостей находящихся в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения.

3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ

3.1. Плата за проживание в Отеле взимается в момент заезда за весь период проживания согласно заявки на бронирование (договора), по утвержденному прейскуранту Отеля, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 14.00 часов дня по местному времени (если иное не указано в договоре)*.

Оплата за проживание и услуги Отеля осуществляется по утвержденному Отелем прейскуранту цен, установленному на определенный администрацией Отеля период.

При заселении в ОТЕЛЬ за 12 часов и менее до расчетного часа плата взимается за половину суток.

В случае задержки выезда Гостя и его сопровождающих плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 6 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

* Администрация Отеля вправе устанавливать расчетное время с часа фактического размещения в Отеле.

от 6 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

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

3.2. По согласованию с администрацией Отеля, один проживающий Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой номера.

3.3. По просьбе Гостей Отеля в номерах могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с утвержденным прейскурантом цен Отеля.

3.4. При семейном заселении за проживание в Отеле детей в возрасте до 6 лет плата не взимается.

3.5. В Отеле действует безналичная и наличная система оплаты Услуг.

3.6. Оплата Услуг, товаров на территории Отеля может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: Visa International, MasterCard International, Dinners Club International, JCB International, American Express.

При оплате услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

3.7. Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены в ходе оказания, продажи Услуги либо сразу после их оказания, продажи в соответствии с настоящими Правилами.

3.8. За сохранность денежных средств и ценностей, находящихся на территории Отеля, не сданных на хранение в депозитную ячейку (услуга платная) либо не находящихся в сейфе номера (услуга включена в стоимость номера), администрация Отеля ответственности не несет.

При обнаружении утраты, недостачи или повреждении своих вещей Гость обязан немедленно заявить об этом администрации Отеля.

4. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ В ОТЕЛЕ

4.1. В тех случаях, когда намеченные сроки размещения Гостей Отеля или лиц, подлежащих размещению, сокращаются, Гость обязан сообщить об этом администрации Отеля не менее чем за 3 календ. дня (при количестве Гостей более 1-го человека) и за 7 календ. дней (при количестве Гостей от 10 человек) до срока размещения.

4.2. Срок действия неоплаченной брони заканчивается в 14 часов дня заезда, после чего Отель вправе снять бронь.

4.3. Гарантированная бронь (проплаченная) сохраняется до 14 часов дня, следующего после даты заезда.

4.4. В случае неявки или поздней аннуляции гарантированной брони, отель взимает суточную стоимость номеров (либо сумму фактически понесенных затрат – указаны в договоре).

4.5. В случае отказа Гостя, для которого забронировано место, от оплаты за бронь, поселение в отель производится на общих основаниях.

4.6. В случае изменения условий заявки на проживание в сторону аннуляции заказа, уменьшения количества проживающих (сопровождающих Гостя) или срока их пребывания Гость выплачивает Отелю фактически понесенные расходы в следующих размерах:

- при отказе за 10 дней до даты начала предоставления услуги – 30% от общей стоимости услуг проживания;

- при отказе за 5 дней до даты начала предоставления услуги – 50 % от общей стоимости услуг проживания;

- при отказе менее чем за 2 дня до даты начала предоставления услуги – 100 % от общей стоимости услуг проживания.

5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Гость Отеля имеет право:

- пользоваться всеми услугами Отеля в порядке, установленными настоящими Правилами;

- получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых Отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников службы размещения Отеля и делать его промежуточную или полную оплату;
- приглашать на территорию Отеля лиц, приглашенных Гостей отеля, приобретая для них карту Гостя;
- обращаться к сотрудникам службы размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг;
- Гость вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в любое время, уплатив Отелю часть цены, пропорционально времени проживания в Отеле до получения Администрацией Отеля извещения о расторжении договора. При этом расчет стоимости проживания производится в соответствии с пунктом 4.6. настоящих Правил.

5.2. ОТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

- в день выезда Гостя получить право оплаты за оказанные Услуги в полном объеме;
- отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц;
- отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля, в случае грубого нарушения настоящих Правил проживания без компенсации за проживание, с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников компетентных органов.

6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Гость обязан:

- в период пребывания на территории Отеля соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкогольных напитков и нецензурных выражений.
- Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдая чистоту и порядок, Правила проживания;
- покидая номер закрыть водоразборные краны, выключить свет и телевизор;
- **в соответствии с законодательством Российской Федерации, возместить ущерб Отелю в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также нести ответственность за иные нарушения. Компенсация за испорченное имущество Отеля осуществляется Гостем не позднее дня выезда с территории Отеля, по расценкам, утвержденным администрацией Отеля;**
- соблюдать настоящие Правила проживания;
- курить на территории Отеля только в строго отведенных местах;
- в период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям отеля;
- своевременно оплачивать счет за оказанные услуги при выезде из Отеля, а также временно покидая территорию Отеля;
- освободить номер в дату, указанную в путевке, не позже расчетного часа (14.00). При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается при условии оплаты продления (оплаты) проживания;
- уведомить сотрудников службы размещения о своем выезде из Отеля для осуществления осмотра номера на предмет сохранности имущества Отеля.

6.2. Администрация Отеля обязана:

- своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги;

- обеспечить полное соответствие действующим нормативным актам качество предлагаемых услуг Отеля;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23.00, за исключением согласованных заранее мероприятий;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля;
- настоящие Правила проживания, перечень дополнительных услуг, утвержденных в Отеле, размещаются на информационных стендах на Стойке приема и размещения;
- книгу отзывов и предложений разместить на стойке размещения и выдавать проживающим по их требованию.
- предоставить Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩЕНО

- 7.1. Оставлять в номере, в свое отсутствие, посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера, выносить ключ от номера за территорию Отеля.
- 7.2. Вносить на территорию Отеля оружие, легковоспламеняющиеся вещества и средства пиротехники.
- 7.3. Вести себя аморально, оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала.
- 7.4. Находиться на территории Отеля с домашними животными.
- 7.5. Перемещение из одного номера в другой через балкон.
- 7.6. Выносить из ресторанов и баров Отеля, в том числе в период работы в режиме «шведский стол», продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации Отеля, в случаях болезни кого-либо из Гостей.
- 7.7. Проносить и употреблять в барах и ресторанах Отеля алкогольные напитки, приобретенные за территорией отеля.
- 7.8. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных зон Отеля.
- 7.9. Разводить костры, мангалы и пользоваться пиротехникой только с предварительного согласования с администрацией Отеля.
- 7.10. Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара.*

—

* Приказ МЧС РФ от 18 июня 2003 г. № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

8.РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость обращается на стойку размещения. Если претензия не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на Стойке приема и размещения сразу после возникновения спорной ситуации.

Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

8.2. В случае невозможности устранения спорных ситуаций (в том числе связанных с порчей имущества Отеля) составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем Отеля и уполномоченным лицом со стороны Отеля (в том числе работниками стойки размещения, дежурным менеджером Отеля).

В случае нарушения Гостями согласованных сроков проживания и требований настоящих Правил администрации Отеля предоставляется право выселять нарушителей. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

ООО «Гранд Отель Шуя»

_____ Е.Б. Федорова

« ____ » _____ 2011г.