



«Утверждаю»

Генеральный директор

АО «Гостиница «Центральная»

Зарюто Л.А.

«09» января 2024

Правила предоставления гостиничных услуг в АО «Гостиница «Центральная»

Правила предоставления гостиничных услуг разработаны на основе Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 09.01.1996 г. и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09.10.2015 г.

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа – 12.00 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2. Режим работы гостиницы «Центральная» - круглосуточный.

3. Расчетный час: заезд – 14.00 часов, выезд – 12.00 часов

✓ Доплата за ранний заезд с 06.00 ч. до 14.00 ч. – 50% стоимости номера;

✓ Доплата за поздний выезд с 12.01 ч. до 23.59 ч. – 50% стоимости номера.

Заселение в гостиницу граждан осуществляется при условии предъявления:

✓ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

✓ свидетельства о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

✓ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина 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;

✓ разрешение 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) 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);

При согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Центральная» и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным. Гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказываемых услуг в момент заселения в гостиницу.

4. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

✓ участники Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

✓ инвалиды 1-й, 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Бронирование считается гарантированным, если проведена 100% предоплата проживания, если бронирование не гарантировано оплатой, бронь на номер сохраняется в течение 2 часов с указанного гостем времени заезда; при отсутствии заезда в течение 2 часов с указанного клиентом времени заезда бронь аннулируется, и размещение гостя производится в порядке общей очереди.

6. За проживание в гостинице детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного спального места плата не взимается.

7. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администраторам на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

8. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть зарегистрированы на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в гостинице «Центральная» прейскуранта.

9. Гостиница обеспечивает гостям следующие виды бесплатных услуг:

- ✓ бесплатный доступ к сети Wi-Fi;
- ✓ тренажерный зал;
- ✓ пользование медицинской аптечкой;
- ✓ вызов "скорой помощи";
- ✓ вызов такси;
- ✓ доставка в номер корреспонденции;
- ✓ пользование индивидуальным сейфом;
- ✓ побудка к определенному времени;
- ✓ предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов.

10. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

11. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится каждый день в номерах категории «Люкс». В номерах категории «Бизнес», «Стандарт», «Эконом» смена осуществляется раз в 2 дня. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая смена белья единой смены.

12. Проживающий (гость) обязан:

✓ при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;

✓ соблюдать установленный в гостинице «Центральная» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;

✓ возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы (оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта на порчу гостиничного имущества»), а нести ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами в соответствии с законодательством Российской Федерации;

✓ своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;

✓ соблюдать правила противопожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;

✓ при выезде из гостиницы сдать номер администратору и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет.

13. В гостинице запрещается:

✓ оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

✓ хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

✓ курить в номерах, а также в холлах и коридорах гостиницы (в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

✓ находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

✓ пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;

✓ нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;

✓ шуметь, громко слушать музыку;

✓ загрязнять территорию гостиницы;

✓ проживать с домашними животными.

14. Администрация гостиницы не несет ответственности:

✓ за несданные в сейф ценные вещи;

✓ за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения);

✓ за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

15. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

16. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

17. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

18. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

19. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.