

Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в сети отелей и хостелов «ТЕРМИНАЛ»

Время заезда — 14:00

Время выезда — 12:00

Режим работы службы приема и размещения — круглосуточно

1. Основные положения:

- 1.1. Под понятием «Отель» следует понимать: территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании чеков по оплате услуг отеля, подтверждающих основание правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.4. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «Не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «Не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха других гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает настоящие Правила и нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием «Исполнитель» следует понимать юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению и проживанию в Отеле и хостеле «ТЕРМИНАЛ», расположенном по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ленина, д. 113
- 1.9. Размещение в отель производится только на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт).

2. Правила размещения:

- 2.1. Размещение в отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность:
 - удостоверение личности гражданина РФ;
 - паспорт гражданина РФ;
 - заграничный паспорт гражданина РФ;
 - дипломатический паспорт РФ;
 - служебный паспорт РФ;
 - свидетельство на возвращение;
 - свидетельство о рождении;
 - временное удостоверение личности гражданина;

сеть отелей и хостелов **ТЕРМИНАЛ**

- удостоверение личности военнослужащего РФ.) согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».)
Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А также выдает гостю электронный ключ для доступа в номер. Ключ выдаётся на всё время проживания в отеле. Оплачивая услугу размещения в отеле и хостеле «ТЕРМИНАЛ», гость принимает и соглашается с правилами проживания, указанными в настоящем положении, без ограничений. Дополнительное согласие с настоящим положением и правилами, подписание документов не требуется.
- 2.2. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Отелю на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях, установленных законодательством РФ).
- 2.3. Оплата услуг по проживанию осуществляется по утвержденному администрацией Отеля и хостела прейскуранту в рублях РФ.
- 2.4. Кассовый чек выдается гостю на руки сразу после оплаты, а счет — при выезде из отеля. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.
- 2.5. Форма оплаты — наличный и безналичный расчет, кредитная карта.
- 2.6. Оплата за проживание может взиматься с гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с бронированием.
- 2.7. В стоимость проживания в отеле входят следующие услуги: уборка раз в три дня со сменой полотенец (в хостеле раз в 5 дней), ежедневная уборка мусора, смена постельного белья раз в три дня (в хостеле раз в 5 дней). Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги: вызов скорой помощи, аптечка.
- 2.8 За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию клиента Отель оказывает следующие услуги: трансфер, услуги стирки вещей, смена белья ранее установленного времени.
- 2.9. Плата за проживание в отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток. В случае задержки выезда, либо получения услуги «поздний выезд» плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке: с 12.00 до 24:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток.

3. Обязанности исполнителя по предоставлению услуг:

- 3.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.
- 3.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.
- 3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 3.4. При проведении шумных мероприятий на территории отеля после 23.00 часов – принимать все меры для заблаговременного оповещения гостей отеля при бронировании и/или заселении в Отель на эти даты о таком мероприятии.
- 3.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в апартаментах, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.
- 3.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Отель предлагает гостю разумную скидку или при наличии свободных номеров альтернативное размещение, (не ниже оплаченной им категории).
- 3.7. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты услуги, согласно п.2.7. настоящего Положения, о которых информирует гостя при поселении.
- 3.8. Гость отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, в случае необходимости, уплатив Отелю неустойку в размере 15% (*) от стоимости забронированного, но не прожитого времени. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя. В случае заезда групп, согласно списка, по заключенному

агентскому договору, сумма неустойки при расторжении договора на оказание услуг - составляет 65% (шестьдесят пять процентов).

4. Права гостя и посетителя отеля:

- 4.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режиме работы объектов Отеля и интервале (кроме услуги по проживанию для посетителя отеля).
- 4.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.
- 4.3. Гость отеля имеет право проводить в отель лиц, посещающих гостя отеля, ТОЛЬКО с предоставлением документа, удостоверяющего личность, без права ночевать в номере (нахождение гостей до 23:00).
- 4.4. Регистрационная карта оформляется при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 4.5. Обращаться к Администратору и Администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.6. Отель не предоставляет льготы для проживания.

5. Обязанности гостя и посетителя отеля:

- 5.1. В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.
- 5.2. Соблюдать Правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на каждый объект.
- 5.3. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
- 5.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля. 5.5. В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.
- 5.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 5.7. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 5.8. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае максимальной загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.
- 5.9. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема и размещения Отеля.
- 5.10. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 3 33 ФЗ «О санитарноэпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. №52—ФЗ). Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него, дает основание Отелю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно. 5.11. В день выезда гость должен сообщить службе размещения о готовности освободить номер и подойти на рецепцию Отеля для сдачи ключей и номера Отеля, оплаты дополнительных услуг.
- 5.12. Курение в любых помещениях отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация отеля вправе оштрафовать гостя, штраф.

6. На территории отеля запрещается:

- 6.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах и запускать фейерверки (при несанкционированных действиях гостей или посетителей Отеля).
- 6.2. Проводить на территорию отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.
- 6.4. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 6.5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.6. Проживание с животными.

7. Ответственность гостя, посетителя отеля и права отеля:

- 7.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Отель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.
- 7.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 7.3. Отель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля. 7.4. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не помещенных на хранение в сейф на рецепции документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
- 7.5. Уполномоченные сотрудники отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости.
- 7.6. Отель в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, запрашивает у гостя согласие на обработку его персональных данных; согласие на совершение действий, предусмотренных п.п. 3 ст. 3 Федерального закона «О персональных данных».
- 7.7. Отель вправе отказать гостю в заселении, без объяснения причин.

8. Ответственность отеля, гостя и посетителя отеля:

- 8.1. Гость или посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 8.2. Гость или посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Отель не устранил недостатки услуги в оговоренный (разумный) срок.
- 8.3. Гость или посетитель отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.
- 8.4. Отель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.
- 8.5. Требования гостя или посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.
- 8.6. Гость или посетитель отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

8.7. Отель в соответствии с законодательством

Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя. 8.8. Гость или посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле.

9. Правила пожарной безопасности

Уважаемые гости! Просим вас соблюдать правила пожарной безопасности:

- Не пользуйтесь электронагревательными приборами;
- Не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов;
- Курение на территории отеля запрещено;
- Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы;
- Уходя из номера, выключайте свои электроприборы;
- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему эвакуации пожаре, которая располагается в каждом номере и общественных зонах Отеля.
- Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы;
- Уходя из номера, выключайте свои электроприборы;
- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему эвакуации пожаре, которая располагается в каждом номере и общественных зонах Отеля.