

Правила бронирования и заселения
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в Отеле «Вилла Ровадос»

1. Общие положения

Настоящие Правила проживания (далее – «Правила») в отеле «Вилла Ровадос» (далее – «Отель») разработаны в соответствии с:

1.1.1 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1;

1.1.2 Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

1.1.3 Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 г. №51-ФЗ;

1.1.4 И иными федеральными нормативными правовыми актами: законами и подзаконными правовыми актами, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации: законами и подзаконными правовыми актами, в пределах полномочий решений выборного органа муниципального образования: решений муниципального образования, регулирующими деятельность гостиниц.

Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг по обеспечению временного проживания в Отеле.

Режим работы Отеля – круглосуточный.

С Правилами проживания гости могут ознакомиться:

- в «Уголке потребителя» на ресепшн отеля по адресу с. Витязево, пер. Приморский, 16
- в информационной папке в номере отеля;
- на официальном сайте отеля rovados-hotel.ru

1.5. Настоящие Правила проживания являются неотъемлемой частью договора публичной оферты.

2. Основные понятия

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания временного проживания в гостинице, включая непосредственно услуги Отеля и дополнительные услуги, перечень которых определяется Отелем.

Услуги отеля – услуги проживания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, оказываемые Гостям Отелем и третьими лицами на безвозмездной основе, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

Дополнительные услуги отеля – услуги общественного питания, бытовые

услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, оказываемые Гостям Отелем и третьими лицами на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле.

Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, либо лицо, получающее услуги в Отеле в соответствии с заключенным гражданско-правовым договором между Отелем и третьими лицами.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя.

Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Гостем/Заказчиком со специальным подтверждением Отеля, о том, что Гостю гарантируется получение заказанного им места (номера) в определенную дату и на определенный срок.

Публичная оферта – адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг, размещенное на сайте отеля.

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя прибывать в его номере с 08:00 до 23:00 часов.

Прейскурант – утверждаемый Отелем перечень оказываемых Отелем гостиничных услуг с указанием цен на них.

3. Порядок прямого бронирования и условия его отмены

Отель осуществляет бронирование номеров путем принятия заявки Гостя/Заказчика на бронирование номера в Отеле посредством телефонного вида связи +7 (928) 281 77 78, либо посредством направления заявки по электронной почте govados-hotel@mail.ru, либо через заполнение формы бронирования на сайте Отеля, а также прочими способами, указанными на сайте govados-hotel.ru.

Для оформления заказа необходимо указать:

- имена и фамилии гостей,
- количество гостей,
- даты и время заезда и выезда,
- категорию номера,
- форму оплаты,
- способ гарантии,
- контактную информацию (мобильный и/или городской телефоны, адрес электронной почты),

– дополнительные пожелания.

В Отеле применяется гарантированное и негарантированное бронирование.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика с внесением обеспечительного платежа (далее – «депозита») в размере 100% стоимости за весь период проживания в Отеле, или 100% стоимости за первые сутки проживания в Отеле с последующим внесением депозита в размере стоимости неоплаченного срока проживания при заезде.

При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа Гостя от бронирования или незаезда Гостя с него (с Заказчика) за счет внесенного депозита удерживается неустойка за простой номера в размере установленной стоимости номера за 1 (одни) сутки.

При опоздании Гостя и размещении его в Отеле после 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата при гарантированном бронировании с него (с Заказчика) за счет внесенного депозита взимается оплата в размере половины установленной стоимости номера за 1 (одни) сутки, а также неустойка за простой номера в размере половины установленной стоимости за 1 (одни) сутки.

При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика без внесения депозита. При негарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 18:00 часов по местному времени дня предполагаемого заезда, после чего бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость/Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Отелем. При возможности Отелем учитываются пожелания Гостя/Заказчика относительно проживания в конкретном номере.

В исключительных случаях, при отсутствии возможности предоставить номер в Отеле, подтвержденный ранее Гостю/Заказчику, Отель обязуется заменить его на номер той же либо более высокой категории без взимания дополнительной платы.

Любое бронирование считается подтвержденным только после получения Гостем/Заказчиком уникального номера брони и письменного подтверждения от Отеля.

Любое бронирование считается неподтвержденным после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа.

Бронирование считается неподтвержденным, если Гостем/Заказчиком не

получено письменное или устное подтверждение от Отеля в период более 24 часов с момента отправления запроса.

При гарантированном бронировании аннуляция бронирования происходит по инициативе лица, осуществившего бронирование. Для этого соответствующему лицу необходимо обратиться к Отелю посредством телефонной связи (+7 (928) 2817778) либо посредством направления заявки по электронной почте (rovados-hotel@mail.ru) с просьбой об отмене бронирования, с указанием уникального номера бронирования, не позднее, чем за 10 днтq до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.

Действительной признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления от Гостя/Заказчика (письменно или устно).

Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование Гостю/Заказчику необходимо обратиться к Отелю посредством телефонной связи (+7 (928) 2817778) либо посредством направления заявки по электронной почте (rovados-hotel@mail.ru) с просьбой о внесении изменений, с указанием уникального номера бронирования.

Изменения в подтвержденной заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Гостем/Заказчиком, осуществившим бронирование, с обязательным подтверждением Отелем получения данного уведомления. При этом Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения к Отелю. При этом необходимо указать уникальный номер бронирования, данные лица, оплатившего услуги Отеля, фамилию и имя Гостя, категорию номера и сроки заявленного проживания.

В случае частичного или полного отказа от оплаченных услуг после наступления даты начала оказания услуг или в случае неиспользования ранее оплаченных средств за услуги Отеля, при письменном обращении Гостя, денежные средства возвращаются в следующем порядке:

Сумма возвращается полностью, если срок отказа от услуг составляет более 240 часов до наступления даты начала предоставления услуг;

Сумма возвращается за вычетом 100% от стоимости одних суток проживания в случае отказа от услуг менее, чем за 240 часов до начала предоставления услуг;

Сумма оплаты удерживается полностью в случае отказа от услуг в день наступления начала оказания услуг.

При условии внесения денежных средств Гостем наличными, денежные средства будут возвращены наличными в течение 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования. В случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты не возможен. Поступление средств на расчетный счет Гостя зависит от условий конкретного банка.

4. Порядок размещения и оплаты услуг

Размещение в Отеле осуществляется при предъявлении Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

В случае его отсутствия Отель оставляет за собой право отказать Гостю в заселении.

4.2. При заселении Гость подписывает договор на проживание, содержащий сведения об Отеле, Госте, периоде проживания в Отеле и иные сведения; подписывается двумя сторонами (Приложение №2).

4.3. Оплата производится в отеле, за исключением случаев особых условий бронирования или тарифов, когда платеж производится в момент бронирования. Оплата осуществляется по факту предоставления услуги проживания. Фактом предоставления услуги является предоставление Гостю ключа от номера.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле 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», утверждённых

Постановлением Правительства РФ №713 от 17.07.1995 г., при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении несовершеннолетних Гостей.

Постановка иностранных Гостей на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с «Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан лиц без гражданства в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ №9 от 15.01.2007 г., при предъявлении документов, удостоверяющих личность и признанных таковыми на территории РФ, а также документов, подтверждающих право нахождения на территории РФ, и документов, подтверждающих пересечение границы, въезда на территорию РФ, если иной порядок не определяется законодательством РФ.

В Отеле установлена посуточная плата за проживание. Все расчеты производятся в российских рублях.

Оплата услуг Отеля может производиться наличным расчетом, банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro, American Express, Diners Club, Discover, JCB, Union Pay, МИР) или по безналичному расчету по Прейскуранту, действующему на дату заезда.

При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда Гостя. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения посредством электронной связи (reception@trezzinipalace.com). Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

Заселение Гостей производится с 14:00 часов по местному времени. Расчетный час в Отеле – 12:00 часов по местному времени.

Ранний заезд (заезд Гостя в день заселения ранее указанного в п. 4.7 Правил времени заселения) или поздний выезд Гостя (выезд Гостя позднее указанного в п. 4.7 Правил расчетного часа) возможны только при наличии свободных номеров.

Плата за дополнительную услугу по ускоренной подготовке номера к заселению взимается в размере 50% от стоимости забронированного номера.

При задержке выезда после расчетного часа доплата производится в следующем порядке:

-при выезде в период с 12:00 до 18:00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 50% от стоимости номера.

-при выезде в период с 18:00 до 12:00 часов следующего дня дополнительно оплачивается 100% от стоимости номера.

За проживание в Отеле детей в возрасте до 7 лет (в сопровождении взрослых) без предоставления дополнительной кровати плата не взимается. Дополнительно оплачивается только стоимость завтрака.

За проживание в Отеле детей в возрасте до 3 лет (в сопровождении взрослых) плата не взимается. Детская кроватка предоставляется бесплатно по предварительному запросу.

При продлении проживания (при наличии свободных номеров в Отеле) Гость вносит депозит в размере полной стоимости проживания за продленный период. Минимальный срок продления проживания составляет половину суток стоимости номера согласно тарифам Отеля (п. 4.10).

При выезде Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

В случае утраты или повреждения имущества в номере Гостем или лицами, находящимися в номере по приглашению, Гость обязан возместить нанесенный материальный ущерб. Администрацией Отеля составляется акт об утраченном и/или поврежденном имуществе, и при выезде из Отеля администрация вправе потребовать возмещения стоимости утраченного и/или поврежденного имущества в соответствии с прейскурантом (Приложение №5). При отказе Гостя возместить ущерб или при не уведомлении Гостем о причинённом ущербе, Отель имеет право в одностороннем порядке вычесть сумму нанесенного материального ущерба из внесенного депозита или списать с банковской карты, предоставленной Гостем на заезде в Отель.

Проживание с домашними животными категорически запрещено.

5. Услуги Отеля

В отеле Гостям предоставляются следующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- ежедневная уборка номеров (в период с 09:00 до 18:00);
- ежедневная смена постельного белья, полотенца и туалетных принадлежностей;
- предоставление халатов, тапочек и одноразовых гигиенических принадлежностей;
- телевизор с LCD-экраном и спутниковым телевидением и выбором российских

и международных каналов в номере;

- хранение багажа в камере хранения;
- сейф с электронным замком в номере;
- гладильная доска и утюг по требованию;
- консьерж-услуги;
- бесплатный доступ к сети Интернет в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;
- регистрация российских граждан и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.

5.2 Отель по просьбе Гостя без дополнительной платы обеспечивает оказание следующих видов услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.3 В Отеле предоставляются услуги, перечисленные в Приложении №1 к Правилам проживания, стоимость которых не включена в стоимость проживания.

6. Права и обязанности Гостей Отеля

6.1 Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг Отеля, в том числе дополнительных;
- приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность (п. 4.1);

– обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг;

– отказаться от исполнения договора с Отелем при обнаружении существенных недостатков в оказанной услуге.

6.2 Гости обязаны:

– соблюдать Правила проживания в Отеле;

– не беспокоить других проживающихGuestов в Отеле, а также уважительно относиться к каждому вне зависимости от его происхождения, принадлежности к той или иной социальной группы;

– соблюдать Правила пожарной безопасности (Приложение №3);

– ознакомиться с памяткой о правилах пожарной эвакуации, находящейся в номере, изучить план эвакуации, находящийся в номере и на каждом этаже Отеля;

– своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля;

– беречь имущество Отеля, в случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает ущерб в установленном порядке в соответствии с прейскурантом (Приложение №5);

– при выезде из номера закрыть краны с водой, окна, выключить свет и электроприборы, уведомить службу приема и размещения, сдать ключ от номера на стойке службы приема и размещения.

6.3 Гостям запрещается:

– оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц;

– передавать третьим лицам ключ от номера;

– переставлять и выносить мебель из номера;

– самовольно переселяться из номера в номер, без согласия службы приема и размещения;

– курить на всей территории Отеля; курение в номерах влечет за собой необходимость возмещения Гостем ущерба Отелю в виде затрат на дополнительную специальную генеральную уборку номера в соответствии с

прейскурантом (Приложение №1); курение в общественных зонах отеля влечет за собой применение мер (в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

– нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум;

– приносить и хранить огнестрельное, холодное, газовое оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, 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 (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с ФЗ РФ № 150-ФЗ «Об оружии»);

– пользоваться в номере электронагревательными приборами;

– умышленно загрязнять территорию Отеля.

6.4. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения, за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя.

7. Права и обязанности Отеля

7.1 Отель обязан:

– своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;

– информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;

– обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

– обеспечивать конфиденциальность информации о Госте Отеля;

– своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля;

– отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных металлов (ст. 925 ГК РФ);

– в случае обнаружения забытых вещей Гостями Отель хранит забытые вещи в течение полугода с момента выезда Гостей, после его забытые вещи признаются бесхозными, и Отель может распорядиться ими по своему усмотрению;

продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются Отелем в течение суток с момента выезда гостя;

– предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» Отеля.

7.2 Права Отеля:

– сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, координирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

– в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 4 часов без оплаты самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;

– в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка и/или иным образом нарушает Правила;

– в случае нарушения Гостем запрета о курении, Отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя к административной ответственности за курение в неположенных местах.

8. Порядок разрешения споров

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов или претензий по качеству услуг, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в Книге отзывов и предложений, которая находится у администратора службы приема и размещения.

Отель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством для урегулирования конфликтных ситуаций.

В случае, если сторонам не удалось договориться на месте, каждая из сторон вправе обратиться в компетентные органы и в суд.