

Правила предоставления гостиничных услуг

в ООО «ЭкспоСервисСибирь»

ООО «ЭкспоСервисСибирь» предоставляет гостиничные услуги в соответствии с требованиями «Правил по предоставлению гостиничных услуг в Российской Федерации» (Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085)

✓ УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

Режим работы гостиницы - круглосуточный.

Администратор производит регистрацию гостя для заселения в гостиницу только по предъявлении им паспорта с регистрацией по месту пребывания или по месту жительства, водительского удостоверения, для военнослужащих срочной службы военного билета (при наличии увольнительной или командировки), иного удостоверения личности, оформленного в установленном порядке.

На основании данных указанного удостоверения личности заполняется бланк специальной анкеты на каждого гостя.

Командированные граждане при поселении в гостиницу обязаны предъявить доверенность от Работодателя для получения акта выполненных работ, расчетной ведомости на имя Работодателя независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет).

По окончании оформления регистрации администратор выдает гостю квитанцию об оплате с чеком, «карту гостя», талоны на питание в ресторане и ключ от номера.

✓ УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Бронирование мест в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи.

При гарантированном бронировании производится 100 % предоплата стоимости за весь период проживания или 100 % предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату.

При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 24 часа даты заезда по местному времени.

✓ ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным генеральным директором ООО «ЭкспоСервисСибирь».

- Формы оплаты: наличный, безналичный расчеты и расчеты по кредитным картам.

- Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата.

- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

- При размещении до расчетного часа (с 00:00 до 12:00 часов утра) на срок более суток (24 часов) взимается плата за подготовку номера к раннему заезду в следующем порядке:

- при заезде с 00.00 до 07.00 – почасовая оплата;

- при заезде после 07.00 – оплата не взимается, размещение производится при наличии свободных номеров.

- При необходимости продления проживания в гостинице, гость может обратиться в Службу приема и размещения не менее чем за один час до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен.

- В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6-ти часов после расчетного часа – с 12:00 до 18:00 – почасовая оплата (согласно прейскуранту);

- от 6-ти до 12-ти часов после расчетного часа – с 18:00 до 24:00 – плата за половину суток;

- от 12-ти до 24 часов после расчетного часа – с 00:00 до 12:00 следующих суток – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

- При размещении после 00:00 и выезде до 24:00 текущих суток плата взимается за сутки.

- В случае ожидания визита посетителей гостю, проживающему в гостинице, следует заранее сообщить об этом в службу приема и размещения и, получить гостевой пропуск.

- Посетители могут находиться в номере **с 8.00 до 23.00 часов.**

- Дополнительные услуги предоставляются гостям за отдельную плату, указанную в Прейскуранте.

- Дети до 7 лет включительно проживают в номерах с сопровождающими их лицами комплиментарно без предоставления дополнительных мест.

- Без дополнительной платы Гостям оказываются следующие виды услуг:

*вызов скорой помощи,

* пользование медицинской аптечкой,

* доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя,

* побудка к определенному времени,

* информация о расписании поездов и самолетов, о достопримечательностях города, театрах, работе ресторанов, кафе.

4. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- Обеспечивать высокое качество обслуживания

- Надлежащее санитарное состояние всех помещений и территории гостиницы

- Безопасность гостей во время нахождения в гостинице

- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо на стойке Службы приема и размещения.

- Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения гостиницы и в зале ресторана.

- Вне очереди, при наличии свободных номеров размещать категории лиц, имеющих правона получение льгот, установленные Законодательством РФ.

- Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения правил проживания и в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- Бережно относиться к имуществу гостиницы

- В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб согласно утвержденному прейскуранту.

- Соблюдать чистоту и общественный порядок на территории гостиницы

- Соблюдать правила пожарной безопасности

- Соблюдать правила предоставления гостиничных услуг в гостинице

- Уходя из номера, закрывать водопроводный кран, окна, закрыть номер

- Своевременно (не позднее следующего дня) оплачивать международные и междугородние телефонные переговоры, пользование мини-баром и room-service.

- Приглашая гостей в номер, пожалуйста, не забудьте встретить их в холле и зарегистрировать у администратора. После 23:00 просим произвести за Ваших гостей доплату по действующим тарифам.

- Пожалуйста, не приносите в номер из ресторана пищу и посуду.

- Пожалуйста, бережно относитесь к имуществу гостиницы. В случае обнаружения утраты или повреждения имущества гостиницы, необходимо немедленно сообщить об этом администратору или дежурной горничной. В случае нанесения материального ущерба имуществу гостиницы необходимо возместить причиненный ущерб (по действующим тарифам).

- Внимание! Контроль за детьми и ответственность за их действия полностью возлагается на родителей и на руководителей групп.

- При выезде из гостиницы сдать номер этажной службе, произвести полный расчет за проживание, а также за дополнительные услуги, вернуть магнитную карточку (ключ) в службу приема и расчетов. В случае порчи инвентаря, бытовой техники, постельных принадлежностей, мебели и прочего имущества, а также утраты магнитной карточки, возместить ущерб или его стоимость в полном объеме

6. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера

- Уносить ключи от номера за пределы гостиницы

- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией гостиницы

- Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, оружие
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере
- Выносить мебель из номера
- После 23.00 нарушать общественный порядок (шуметь, включать громкую музыку)

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг отеля.

- В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем в гостинице вещь в течение одного года. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в течение 2-х лет.

- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

- При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. №490 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- Во избежание недостачи или повреждения Ваших ценных вещей: драгоценностей, ценных бумаг, валюты, просим воспользоваться услугами персонального сейфа в номере и/или камеры хранения. В ином случае администрация гостиницы не несёт ответственности за сохранность ценных вещей.

- Пожалуйста, своевременно сообщайте администраторам и/или горничным обо всех неполадках в Вашем номере.

- При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования, пожалуйста, незамедлительно сообщите об этом службе безопасности или администратору. Не пытайтесь самостоятельно перемещать подозрительные предметы.

- Все жалобы и предложения по работе гостиницы фиксируются в книге отзывов и предложений. Все жалобы рассматриваются незамедлительно.

- На территории гостиницы и ресторана действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы видеокамер (за исключением личных номеров и туалетных кабин).

Все гости гостиницы имеют одинаковые права¹.

В случае несоблюдения указанных Правил, граждане могут быть привлечены к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации, а также выписаны до окончания срока пребывания с последующим сообщением о причинах инцидента администрации организации, выдавшей путевку.

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение правил. Желаем Вам приятного отдыха!

¹ Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам согласно действующему российскому законодательству распространяется правовой иммунитет.

Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в гостинице, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.