

Правила предоставления услуг в гостинице «Angel Hotel»

Настоящие Правила предоставления услуг в гостинице «Ангел Отель» (далее – Гостиница) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 02.10.1997 г. № 490 (в редакции Постановлений правительства РФ от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693, от 01.02.2005 №49, от 09.10.2015 №1085) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

1.УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.

- 1.1. «Гостиница»- имущественный комплекс гостиницы « Angel Hotel», расположенный по адресу: 443026, Российская Федерация, г. Самара, Красноглинское шоссе, 92.
- 1.2. «Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.
- 1.3. «ОПиР» - Отдел приема и размещения Гостиницы.
- 1.4. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.
- 1.5. Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14:00 часов дня.
- 1.6. Расчетным часом освобождения номеров (выезда) является 12:00 часов дня.
- 1.7. Гостиница - общество с ограниченной ответственностью ООО «Ресот» (гостиница «Angel Hotel») зарегистрировано ИФНС Красноглинского района России по г.Самаре «27» февраля 2012 года за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1126313000351 (Свидетельство серия 63 № 005271608).
- 1.8. При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно п. 8 Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице.
- 1.9. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование мини-баром, телефоном, услугами прачечной, трансфера и другими, по требованию администратора вносит депозит, сумма которого указана во внутреннем Приказе Гостиницы.
- 1.10. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- 2.1 Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел./ Факс: 8(846) 2021588, e-mail: info@angelhotel.ru.
- 2.2 При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- 2.3 В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки 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. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.4 В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 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. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.

2.5 При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

2.6 При бронировании невозвратного тарифа взимается 100% оплата за весь период проживания. Оплата должна быть произведена в день бронирования или не позднее, чем за 3 дня до заезда. В случае незаезда гостя оплаченная сумма не возвращается в полном объеме.

2.7 Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

3.1 Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным приказом Генерального директора Гостиницы.

3.2 Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 14:00 часов текущих суток по местному времени.

3.3 При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check-out time) всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 14:00 до 12:00 при любом времени заезда. Время поселения в отель (check-in time) – 14:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, Гостиница предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

3.4 При заезде без предварительного бронирования с 14:00 до 23:59 – выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

3.5 При проживании гостя менее 24 часов плата взимается за 1 сутки.

3.6 При раннем заезде гостя (с 00:00 до 11:59) и проживании гостя более одних суток (более 24 часов) плата за ранний заезд составляет половину стоимости суток, далее посуточная оплата.

3.7 Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12:00 часов текущих суток по местному времени. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

3.7.1. не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 17:59) - почасовая оплата;

3.7.2. от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 18:00 до 23:59) – плата за половину суток;

3.7.3 от 12 до 24 часов после расчетного часа (выезд после 00:00 часов следующих суток) – плата за полные сутки.

3.8 При наличии свободных мест, по желанию Гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места. Тариф за проживание одного человека в двухместном номере (без права подселения) соответствует цене двухместного номера

3.9 При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

3.10 При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

3.11 Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

3.12 За проживание детей до 2 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

3.13 При наличии возможности, Гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

3.14 Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- ☐ вызов скорой помощи;
- ☐ пользование медицинской аптечкой;
- ☐ доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- ☐ побудка к определенному времени;
- ☐ вызов такси
- ☐ информация о расписании поездов и самолетов

3.15 При проживании Гостя в Гостинице более 3 суток, во всех категориях номеров производится смена постельного белья. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной платы.

3.16 При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородные и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы и сдает ключ от номера портье. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

4.1 В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором прейскуранту.

4.2 Соблюдать чистоту и порядок;

4.3 Соблюдать тишину;

4.4 Соблюдать правила пожарной безопасности;

4.5 Хранить деньги, иные ценности, драгоценные вещи в сейфе, который находится в номере Гостиницы;

4.6 Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;

4.7 По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

4.8 Своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги, в том числе городские, междугородные и международные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы, услуги прачечной, питания, трансфер, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

4.9 Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и оплаты предоставленных услуг.

5. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

5.1 Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

5.2 Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;

5.3 Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Гостиницы;

5.4 Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 350*50 см должны храниться в камере хранения Гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие;

5.5 Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

5.6 Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы;

5.7 Курить в Гостинице, в том числе электронные сигареты, кальяны и т.д.

5.8 Нарушать покой других Гостей, создавая шум;

5.9 Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей Гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также

специальных средств снаряжения;

5.10 Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (лобби, холлы этажей и др.);

5.11 Находиться незарегистрированным в Гостинице лицам после 23-00.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ.

6.1 Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;

6.2 Предоставлять полную информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Гостиницы;

6.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Гостиницы.

6.4 Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

7.1 Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы;

7.2 В случае отказа Гостя от размещения в день поселения без предварительного бронирования возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (Администратор сразу присваивает статус Чистый – Проинспектированный). Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера позднее первого часа после поселения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится;

7.3 В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице более 6 часов при отсутствии Гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) Администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в « Службе приема и размещения», остальные вещи помещаются в «Камеру хранения забытых и найденных вещей»;

7.4 Порядок и правила хранения и получения имущества из « Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором Гостиницы и находится в «Службе приема и размещения»;

7.5 Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей;

7.6 Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения»;

7.7 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации Гостиницы в Службу приема и размещения. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.8 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

7.9 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.10 При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490, от 09.10.2015 № 1085 « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».