ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в гостинице «Двина» (далее - Гостиница) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- Гостиница предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с Гостиницей.
- Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- Правила размещены на стойке Службы приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы «Двина» www.hoteldvina.ru

II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Гостиница вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильного или телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Гостиницы.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу бронирования или Службу приема и размещения.

При заключении договора Гость должен ознакомиться с настоящими Правилами.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен на главной рецепции Гостиницы «Двина» и на официальном сайте Гостиницы «Двина» (www.hoteldvina.ru).

ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ

Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

При гарантированном (оплаченном) **бронировании** гостиница оставляет номер за гостем до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При аннуляции заявки в срок менее 24 часов до предполагаемого заезда, а также опоздание или незаезда клиента влекут для Заказчика обязанность выплатить штрафные санкции за фактический простой номера в размере полной стоимости услуг за первые сутки (согласно Прейскуранту цен на услуги по размещению в Гостинице «Двина»).

При **негарантированном бронировании** гостиница ожидает потребителя:
- до 14:00 - при бронировании заезда ДО расчетного часа (12:00)
- до 18:00 - при бронировании заезда ПОСЛЕ расчетного часа (12:00)

После чего бронирование аннулируется.

Моментом аннуляции является дата и время получения на электронную почту или факс Исполнителя письменного уведомления Заказчика об аннуляции или незаезд.

Гость обязан возместить неустойку в размере одних суток проживания за каждый ранее забронированный им номер, если Гость аннулировал номер менее чем за:

- 48 часов до даты заезда Гостя в высокий сезон
- 24 часа до даты заезда Гостя в низкий сезон

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, с заказчика взимается штраф за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости первых суток проживания.

Информация для корпоративных клиентов

Бронирование номеров в гостинице «Двина» производится на основании письменной заявки, направленной электронной почтой или факсом на основании полностью заполненной формы бронирования.

Оплата гостиниц производится наличными или по безналичному расчету.

После оплаты и проживания выдаются все необходимые документы: счет-фактура и акт выполненных работ.

Для подготовки закрывающих документов необходимы: карточка предприятия, а также доверенность на получение закрывающих документов.

III. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Размещение Гостя в Гостинице осуществляется при внесении 100% оплаты за весь период проживания в Гостинице и при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ.
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта.

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

Поселение детей

Размещение детей в возрасте до 14 лет осуществляется при внесении 100% оплаты за весь период проживания в Гостинице и при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:

- свидетельство о рождении
- Родственники, сопровождающие несовершеннолетних дети до 14-ти лет, должны подтвердить свое родство либо предоставить нотариально заверенную доверенность

За проживание детей в возрасте до 2 (двух) лет без предоставления дополнительного места плата не взимается.
За проживание детей в возрасте от 2 (двух) до 14 (четырнадцати) лет взимается плата 500 руб/сутки.

IV. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Гостиничном комплексе производится за наличный расчет, кредитными картами (Visa, MasterCard, Maestro, American Express) или по безналичному расчету банковским переводом согласно Прейскуранта цен, действующего на дату подтвержденного бронирования.

Условия заселения:

- **Расчетный час в отеле:**

заезд — 14:00, **выезд** — 12:00

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ

- Поздний выезд до 18:00 — почасовая оплата
- Поздний выезд с 18:00 до 00:00 - оплата 50% от стоимости суток
- Поздний выезд после 00:00 — оплата 100% от стоимости суток
- Ранний заезд с 00:00 до 12:00 — оплата 50% от стоимости суток
- Ранний заезд после 06:00 до 12:00 — почасовая оплата, при проживании от одних и более суток

Плата за размещение в Гостиничном комплексе взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

V. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ:

В Гостинице предоставляются **услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:**

- размещение в номере соответствующей категории;
- уборка номеров;
- Wi-Fi
- Парковка
- Просмотр TV-каналов
- Круглосуточный заказ такси
- Прокат утюга
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- Камера хранения багажа
- Справки о городе Архангельске, его достопримечательностях
- Пользование медицинской аптечкой
- Вызов скорой помощи
- Побудка к определенному времени

- Местные телефонные соединения (по г.Архангельску)
- Банкоматы в холле отеля
- налоги и сборы

В Гостинице предоставляются **дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания**:

- услуги питания;
- Услуги прачечной
- Распечатывание документов со съемного носителя, ксерокопия
- Трансфер от/до аэропорта
- Конференц-зал на 40 человек, оснащённый современным оборудованием (аренда - 1200 рублей/час)
- Организация фуршетов, корпоративных мероприятий, кофе-брейков (ресторан LePetit)
- Обслуживание в номерах (room-service) от ресторана LePetit

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Гостиницы.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- 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 Службе приема и размещения.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Гостиницы.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах гостиничного комплекса.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.
- Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы.
- Беречь имущество Гостиницы. В случаи утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества гостиничного комплекса.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.
- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Гостиница несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- Отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Гостиница не несёт ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере.
- В случае обнаружения забытых вещей гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей.
- Гостиница информирует гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).

- Предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в “Службе приема и размещения” Гостиницы.

Гостиница вправе:

- Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случаи нарушения Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствии по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка.

VIII. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в камере хранения Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы
- Держать животных и птиц в номере Гостиницы;
- Нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
- Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

- Выбрасывать из окон различные предметы
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

IX. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Гостиничном комплексе размещаются:

1. Участникам ВОВ и приравненным к ним ветеранам боевых действий;
2. Инвалидам 1 группы, сопровождающим инвалидов 1 группы (не более 1 человека).