

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В Отеле «Ласточка» - обособленном подразделении АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова»

I. Общие положения

1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).

1.2 Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле «Ласточка», расположенном по адресу: 150000, Ярославская область, г. Ярославль, Волжская набережная, здание 15А, а также дополнительных услуг.

1.3 Право на оказание Отелем «Ласточка» гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении отелю соответствующей категории «Пять звезд».

1.4 Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

«отель» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» - АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова».

II. Правила проживания в отеле и оплата услуг

2.1. Режим работы отеля – круглосуточно.

2.2. Время заезда – 15:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

2.3. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

2.4. В отеле устанавливается посуточная оплата проживания. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом.

2.5. Предельный срок проживания в отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2.6. В отеле применяются следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование.

2.6.1. При негарантированном бронировании номер остается за гостем до 18:00 по местному времени, после чего номер поступает в продажу.

2.6.2. При гарантированном бронировании (если потребитель оплатил полностью гостиничные услуги до даты заезда) исполнитель ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток.

2.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги в полном объеме до заселения в номер. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в отеле.

2.8. В случае раннего заезда Потребителя в отель плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд в период с 03:00 до 15:00 – за половину суток. Услуга раннего заезда предоставляется при наличии свободных номеров.

2.9. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд в период с 12:00 до 00:00 – за полные сутки;
- выезд в период с 00:00 до 12:00 – за полные сутки, начиная с расчетного часа.

2.9.1. Продление проживания свыше срока, указанного в брони или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров.

2.9.2. Отель имеет право переселить потребителя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.

2.9.3. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате за весь продленный период.

2.10. При досрочном выезде, при условии, что до окончания проживания оставалось менее 1 суток:

- не производится возмещение стоимости одних последующих суток проживания при выезде после 12:00.

2.11. При размещении в номере дополнительного (ых) потребителя (лей) взимается дополнительная плата, в соответствии с тарифом на дополнительное размещение, действующем у исполнителя.

2.12. Дети до 5 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной платы. За размещение детей в возрасте от 6 до 17 лет в одном номере с родителями плата взимается в соответствии с прейскурантом.

2.13. Пропуск гостей потребителя в отель без оформления с 09:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя потребителя. Количество гостей не должно превышать двух. Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.

2.14. Оформление гостей потребителя в отеле с 23:00 часов до 09:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность гостя и оплаты проживания с каждого гостя в размере, соответствующем тарифам, действующим у исполнителя.

2.15. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.16. Без заключения договора индивидуальный Заказчик может осуществить бронирование не более трёх номеров в отеле «Ласточка».

III. Порядок оформления проживания

3.1. Оформление проживания в отеле осуществляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Паспорта гражданина Российской Федерации;
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- Документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица, прибывшего в сопровождении законных представителей.

3.1.1. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.1.2. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

IV. Права, обязанности и ответственность исполнителя

4.1. Исполнитель обязан предоставить Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка.

4.2. Исполнитель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное отелем качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля.
- Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

4.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:

4.3.1 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф в номере.

4.4. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4.5. На территории отеля действует система видеонаблюдения.

V. Права, обязанности и ответственность потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в отеле;
- Соблюдать режим тишины;
- Соблюдать правила общественного порядка на территории отеля;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля. В случае утраты или повреждения имущества отеля потребитель обязан возместить ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- Производить оплату оказанных дополнительных услуг (городских, междугородних и международных переговоров, мини – бара) по выезду (возможен промежуточный расчет);
- При выезде из отеля производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу приема и размещения.

5.2. В отеле запрещается:

- Проживание с домашними животными;
- Курение на всей территории отеля, в номерах, во всех помещениях и общественных зонах запрещено (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г). В случае нарушения данного пункта, исполнитель оставляет за собой право взыскать с потребителя (заказчика) дополнительную плату за антитабачную обработку помещения. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный администрацией отеля;
- Пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.) за исключением приборов, предоставленных исполнителем;
- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
- Переставлять мебель в номере;
- Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество исполнителя;
- Распивать спиртные напитки, употреблять продукты питания в местах общего пользования отеля;
- Вынос продуктов питания со «шведского стола» ресторанов при отеле.

5.3. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.4. Все потребители имеют право на свободное посещение холла, ресторана, баров и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

5.5. Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние до 14 лет, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании отеля. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных помещениях отеля после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.

VI. Предоставление льгот

6.1. Право на внеочередное размещение в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов правительственной связи и информации.

6.2. Ветеранам ВОВ, героям РФ, инвалидам I и II группы предоставляется скидка в размере 5% от стоимости гостиничных услуг. Указанная скидка предоставляется при условии предъявления оригиналов или заверенных копий документов, подтверждающих право на льготу.

VII. Заключительные положения

7.1. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями (заказчиками) услуг и сотрудниками отеля «Ласточка».

7.2. Потребитель (заказчик) и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.