

ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Royal Hotel Spa& Wellness»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом РФ от 7 февраля 1992г №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» ; иными нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и Ярославской области ,регулирующими правоотношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются услуги) между исполнителями и потребителем.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем ООО «Ройал», расположенным по адресу г. Ярославль, Которосльская набережная, д.55 (далее - Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы гостиницы - круглосуточно

1.4. Гостиница предназначена для временного проживания на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока, проживающий обязан освободить номер. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтверждённой брони в пользу третьих лиц.²

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания правила проживания в гостинице и оплата услуг.

2.1. Гостиница имеет право заключить договор с юридическими и физическими лицами на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на проживание между Потребителем и Гостиницей заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке (согл.п.23) При оформлении проживания в Гостинице Гость ставит свою подпись на Регистрационной карте/Договоре, а Гостиница выдаёт ключ-карту Гостю, что подтверждает согласие Гостя с действующими правилами Гостиницы.

Гость даёт своё согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Администрации Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в Целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации и Ярославской области на Гостиницу.

2.3. К документам, удостоверяющим личность, относятся:

А) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

Б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

В) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

Г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

Д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

Е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

Ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

З) вида на жительство лица без гражданства.

И) Заселение в гостиницу 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) заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу 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 заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.4. Размещение граждан по их прибытию производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан — учитывая срок действия визы и/или миграционной карты.

2.5. Расчётный час в Гостинице — 12:00 по московскому времени, Гарантированное время заезда 14:00 по московскому времени.

2.6. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом — 12:00 текущих суток по московскому времени. В Гостинице установлена посуточная форма оплаты гостиничных услуг.

2.7. Стоимость номера, а также форма его оплаты устанавливается исполнителем. Размещение в Гостинице производится при внесении Гостем 100% предоплаты проживания.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

При опоздании более, чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице проводится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация гостиницы оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

В случае раннего заезда Потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд в период с 00:00 до 07:00 — за полные сутки (завтрак предоставляется)
- заезд в период с 07:00 до 14:00 — за половину суток (завтрак не предоставляется)

В случае задержки выезда после расчётного часа Гостем плата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд в период с 12:00 до 18:00 - за половину суток:
- выезд в период с 18:00 до 12:00 за полные сутки

Продление проживания свыше срока указанного в заявке или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров. О продлении необходимо сообщить на стойку приема до расчетного часа дня выезда и размещения, уточнить о наличии номеров и оплатить продление номера (до момента продления)

2.8. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по московскому времени баз уведомления гостя.

2.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.10. За проживание детей в возрасте до 6 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места оплата не взимается.

2.11. Дополнительное место оплачивается согласно действующему Прейскуранту цен, утверждённого приказом Исполнительного директора «ООО Ройал».

2.12. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 минут с момента заселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Для возврата средств Гостю необходимо подать заявление на имя Администрации гостиницы о возврате средств. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда, подтверждении факта неиспользования номера и предоставления Гостем заявления на возврат денежных средств. Гость обязан вместе с заявлением предоставить квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной карты дополнительно предоставить оригинал слипа с подписью.

2.13. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

2.14. Способы возврата денежных средств по заявлению Гостя:

В случае если услуги были оплачены кредитной картой, возврат осуществляется только на ту же самую кредитную карту, с которой была ранее произведена оплата по услугам.

В случае если услуги оплачены наличными - возврат осуществляется Гостю наличными из кассы Гостиницы.

В случае если услуги были оплачены безналичным способом — возврат производится на тот же расчетный счет, с которого была произведена оплата услуг.

2.15. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера администратору Службы размещения.

2.16. При оплате Гостем проживания наличными, выдается кассовый чек и счет установленного образца.

Для получения счета-фактуры Потребителю (Гостю), представителю юридического лица, необходимо уведомить заранее Исполнителя (Гостиницу). Счет-Фактура формируется на основании документов, подтверждающих полномочия представителя (доверенность от предприятия, реквизиты). Оплата и выдача счета - фактуры осуществляется в будние дни с 9:00 до 18:00 в бухгалтерии Гостиницы.

2.17. Посещение проживающихGuestов в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации и проживающего Гостя. Посетители Гостя обязаны представить документ удостоверяющий личность. Нахождение посетителей без дополнительной платы разрешено с 08:00 до 21:00.

В случае, когда посетитель остается в номере после 21:00. Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительном месте, оплачиваемого согласно прейскуранту.

Гостиница не несет ответственности, если произойдет непредвиденная ситуация с самим Гостем или его посетителем, находящимся в номере после 21:00. Незарегистрированным согласно Правилам проживания в Гостинице.

Посетители Гостя (не более 2 (двух) человек одновременно) в период с 08:00 до 21:00 имеют право пребывать в номере Гостя без дополнительной платы.

3. Права и обязанности проживающих гостей.

3.1. Обязанности Гостя:

Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущество гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по цене Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

Не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице.

Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы.

При выявлении у гостей инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ№52 «о Санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).

Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очков возгорания. В случае возникновения пожара в номере. Гость обязан незамедлительно сообщить сотруднику Гостиницы.

Соблюдать правила о Курении за пределами Гостиницы. Курение в номерах и на территории Гостиницы строго запрещено в соответствии с вступлением в силу Федерального Закона №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" с 01.06.2014. Курение разрешено только за пределами гостиницы в специально оборудованных местах.

Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородние и международные телефонные переговоры, а так же другие представленные представителем Гостиницы дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае не своевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.

При уходе из номера закрыть водозаборные краны, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

При выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.

3.2. В гостинице запрещается:

Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг и незарегистрированных согласно правилам проживания в Гостинице), а также передавать им ключ от номера;

Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества ,ртуть;

Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право

Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий;

Пользоваться электронагревательными приборами;

Переставлять мебель в номере;

Нарушать покой проживающих Гостей после 23:00;

Находиться лицам с вываленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

Оставлять в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. без присмотра;

Находиться в халатах, пижамах, домашних тапочках, а общественных зонах отеля.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке при этом потребитель обязан оплатить оказанные исполнителями услуги. Приостановление дальнейшего оказания услуг не влечет наступления обязанности исполнителя возвратить ранее уплаченные суммы за услуги.

3.3. Гость вправе:

при обнаружении недостатков в оказанной услуге потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

Свободно посещать холл, ресторан, бар и другие, предназначенные для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

4. Права и обязанности Исполнителя.

4.1. Обязанности Исполнителя 4.1.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:

Исполнитель отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Потребителем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных вгостиницу, за исключением денет, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещённая в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за не обеспечение сохранности содержимого такого сейфа, если докажет что, по условиям

хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы или халатности потребителя,

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за утрату (порчу) вещей.

4.1.2. В случае обнаружения забытых вещей, исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. При обнаружении кредитных карт, чековых книжек, депозитных карт сообщение об обнаружении направляется в соответствующий банк. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, Исполнитель хранит забытые вещи в гостинице:

- ✓ Забытые продукты питания и напитки утилизируются после уборки номера;
- ✓ Предметы индивидуального пользования (зубные щётки, расчёски, нижнее белье), хранятся в соответствии с законодательством, но не менее 3-х месяцев;
- ✓ Лекарственные препараты хранятся в течение 6 месяцев;
- ✓ Забытые бумаги (письма, счета, документы на листах А4) хранятся 5 рабочих дней со дня выезда Потребителя;
- ✓ Хранение алкогольных напитков в ненарушенной упаковке осуществляется в течение 3-х (трёх) месяцев с момента обнаружения в номере. Срок хранения открытых алкогольных напитков - в течение 48 часов с последующей утилизацией;
- ✓ Срок хранения ценных вещей и крупных сумм денег определяется администрацией гостиницы в соответствии с действующим законодательством и в зависимости от оценочной стоимости забытых вещей, но не менее 6 месяцев;

Хранение вещей, опасных для здоровья, а так же оружия и иных изъятых из оборота предметов не производится. Исполнитель в отношении таких вещей осуществляет действия в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.1.3. Уборка номера осуществляется Исполнителем 1 раз в день или по запросу (если вход в номер не запрещён дополнительной табличкой на двери).

4.1.4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается на стойке приема и размещения (Reception), в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

Настоящие Правила, включающие в себя;

Сведения о форме и порядке оплаты услуг;

Сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

Сведения о времени заезда и выезда;

Порядок проживания и пребывания в гостинице животных;

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

Лицензии и сертификаты;

Свидетельство ОГРН. ИНН/КПП;

Сведения об исполнителе (наименование юридического лица - и ФИОруководителя);

Номер контактного телефона и юридический адрес;

Сведения о присвоении средству размещения категории с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства и срока его действия;

Сведения о работе размещённых в гостинице мест общественного питания, торговли, связи, бытового и культурного обслуживания и др. ;

Адрес и телефон подразделения о защите прав потребителей.

4.1.5. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номера информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

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

Вызов скорей помощи;

Доставка в номер корреспонденции по её получении;

Побудка к определённому времени;

Швейный набор;

Гладильные утюги и доску;

4.2. Права Исполнителя:

4.2.1. Исполнитель имеет право предпринимать меры по отношению к Потребителю в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг

4.2.2. На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. В рамках законодательства РФ (ст.ст.81.84 УПК РФ, ст.55 ч.2 ГПК РФ, Российской КоАП ст.26.7 ч.2 ст.64 ч.2 АПК РФ) в отеле определён круг лиц, в отношении которых Исполнитель может использовать в качестве доказательств материалы видеозаписей:

- постояльцы (граждане РФ и иностранцы);
- посетители, не являющиеся постояльцами;
- поставщики пищевых продуктов;
- сервисные предприятия и их работники;
- персонал гостиницы;
- несанкционированные посетители;

Потребители гостиничных услуг пользуются одинаковыми правами.

5.Проживание и пребывание животных.

5.1. За проживание в гостинице с животными взимается дополнительная плата, в качестве компенсации расходов, связанных с дезинфекцией, по тарифам, действующим у Исполнителя в период размещения.

5.2. В гостинице разрешается проживание с домашними собаками или кошками: (высота холки не более 50 см).

5.3. Потребитель обязан, предъявить сумку переноску для размещения животного либо туалетный лоток и посуду для кормления животного.9

5.4. Перемещение собак вне номера допускается только на поводке и/или в наморднике. Выгул собак на территории, прилегающей к гостинице, запрещён.

5.5. Запрещается:

оставлять животное без присмотра в любом помещении гостиницы, за исключением номера (в сумке переноске)

брать с собой животное в ресторан, бар, фитнес - центр, конференц-залы гостиницы;

использовать для животного посуду, полотенца, простыни и прочее имущество Исполнителя;

5.6. Все риски, связанные и исходящие из поведения животного, времени и условий нахождения в гостинице несет владелец животного (Потребитель).

5.7. Владелец животного обязан согласовать отсутствие животного во время уборки или проведения ремонтных работ в гостинице.

5.8. Потребитель обязан в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя вследствие проживания животного возместить ущерб.

5.9. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с животным в случае:

- ✓ нарушения правил;
- ✓ агрессивного, неадекватного, шумного и иного подобного поведения животного.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями услуг и сотрудниками гостиницы «Royal Hotel Spa& Wellness».

6.2. Потребитель и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Потребитель вправе оставить отзыв о качестве оказанных ему услуг в «Книге отзывов и предложений». «Книга отзывов и предложений» предоставляется потребителю по его просьбе незамедлительно.

6.4. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а так же компенсирует моральный вред, причинённый потребителю нарушением прав потребителя.

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

6.6. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а так же несет ответственность за иные нарушения.¹⁰

6.7. 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.

Настоящие правила утверждены Исполнительным директором ООО «Ройал».