ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «БЛАГОДАТЬ» Г. БЕЛОКУРИХА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления услуг в Отеле «Благодать» разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от **18.11.2020г. №1853**, **«Положением о классификации гостиниц», утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020г №1860**, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», **Указом Губернатора Алтайского края от 31.03.20г «Об отдельных мерах по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (в ред. От 01.12.21 №196)»** и регулируют отношения в области размещения и проживания в Отеле «Благодать».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Исполнитель» - ООО «Вираж», Юридический адрес 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Славского, 77, тел./факс (385-77) 3-77-55, email: blagodat-hotel22@mail.ru, www.blagodat22.ru, оказывающий гостиничные услуги физическим и юридическим лицам в Отеле «Благодать».

Отель «Благодать», расположенный по адресу Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Славского, 77, предназначенный для предоставления гостиничных услуг (именуемый в дальнейшем «Отель»).

«Потребитель» (Гость Отеля) - физическое или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Отелем (именуемый в дальнейшем «Гость»),

*«Гостиничное обслуживание» - это услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостя в Отеле, а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом Отеля.

1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Отелем и Гостем Отеля.

1.4. Правила пожарной безопасности, Правила предоставление услуг в Отеле, Порядок проживания в Отеле, Положение об обработке персональных данных должны быть размещены для сведения Гостя в номерах Отеля и на стойке службы приема и размещения.

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Отеля.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостя Отеля в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

2.2. Расчетный час Отеля - 12 часов текущих суток по местному времени. Заезд Гостей - не ранее 14 часов текущих суток по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии подготовленного номера. Для гарантии предоставления номера при заезде ранее расчетного часа гость может воспользоваться дополнительной услугой «Ранний заезд» с оплатой по установленному тарифу.

Услуга «Ранний заезд» предоставляется по предварительному запросу в службу размещения отеля и при возможности ее оказания. Исполнитель вправе отказать в предоставлении данной услуги при отсутствии гарантированного бронирования или отсутствия номеров запрашиваемой категории.

При раннем заезде Гостя с 0 часов 00 минут до 8 часов 00 минут плата за проживание взимается в размере половины суток от установленного тарифа. При размещении гостя с 8 часов 00 минут до 14 часов 00 минут плата за проживание взимается в соответствии с почасовой оплатой.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения за 2 (два) часа до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии возможности.

При продлении номера менее чем на одни сутки, оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

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

от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 18:00 по 24:00) - оплата за 0,5 суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) - взимается оплата за 1 сутки.

В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

Услуга проживания предоставляется с минимальным периодом заезда - одни сутки. Дополнительные услуги «Ранний заезд» или «Поздний выезд» не предоставляются отдельно от услуги проживания.

Если у Гостя есть желание провести время вне Отеля (прогулка по городу, экскурсия, поездка по канатно-кресельной дороге), он может воспользоваться камерой хранения багажа и вещей Отеля.

2.3. Режим работы Отеля круглосуточный.

2.4. Бронирование номеров (мест) в Отеле осуществляется путем направление заявки в отдел бронирования посредством телефонной, электронной, факсимильной, почтовой связи, а также оформление заявки на официальном сайте Отеля или другим способом (мессенджеры и т.д.).

Для предварительного бронирования номера в Отеле необходимо указать следующую информацию:

- Дату и время заезда, выезда;
- Количество и категория номеров;
- Фамилии и гражданство Гостей;
- Вид оплаты;
- Дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.5. Бронирование номера производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

2.6. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Отеля не гарантирует наличие свободных мест.

Отель вправе отказать Гостю в изменении заявки на бронирование при отсутствии возможности.

2.7. Заявка считается подтвержденной после получения Гостем официального подтверждения бронирования со стороны Отеля с указание номера брони, отправленного по факсу, электронной почте или иным способом.

2.8. Для получения номера (места в номере) в Отеле Гость предоставляет в службу приема и размещения следующие документы:

2.8.1 Гражданин РФ для регистрации предоставляет:

- Паспорт РФ;
- Свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- Справку о месте проживания детей, не достигших 14-летнего возраста.

Оформление проживания несовершеннолетних в Отеле производится его законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами, иными лицами, действующими на основании ~~нотариальной доверенности~~) на основании свидетельства о рождении (до 14 лет), паспорта (с 14 до 18 лет) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. Размещение детей до 5 лет без предоставления места - бесплатно.

2.8.2. Иностранный гражданин для регистрации предоставляет:

2.8.2.1. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- Миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной
карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.8.2.2. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 1 15-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- Миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- Документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим ФЗ № 115-ФЗ.

2.8.2.3. Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве

документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- Разрешение на временное проживание;
- Вид на жительство;
- Иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.9. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.10. Служба приема и размещения Отеля вправе не производить заселение лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при отсутствии необходимых документов, удостоверяющих личность.

2.11. При наличии в Отеле свободных мест Гость вправе размещаться в номере любой категории при условии полной оплаты.

2.12. Отель принимает на себя обязательства:

- Предоставить полную информацию об услугах, оказываемых в Отеле, стоимости проживания и дополнительных услугах;
- Обеспечить заявленное качество услуг;
- По первому требованию Гостя предоставить ему «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в службе приема и размещения Гостей;
- По требованию Гостя устранить недостатки оказанной услуги;
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостя.

2.13.Отель обязан бесплатно оказывать следующие дополнительные услуги:

- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Доставка в номер корреспонденции;
- Побудка гостей, по просьбе Гостя;
- Предоставление кипятка;
- Вызов такси;
- Пользование медицинской аптечкой

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ

3.1. Стоимость номера устанавливается средством размещения самостоятельно на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля, согласно их расположению, размерам, а так же категории номера. Плата за проживание в Отеле производится в соответствие с расчетным часом - с 12

часов текущих суток по местному времени.

Оплата за проживание и услуги производятся в рублях. При оплате гость получает чек, подтверждающий оплату.

В соответствии с категориями номеров (1 категория, джуниор сюит, люкс) Гостю Отеля в набор услуг включаются следующие:

— Завтрак (предоставляется на основные места);
— охраняемая парковка с видеонаблюдением;
— внутренняя телефонная связь;
— утренняя побудка;
— беспроводной интернет Wi-Fi;
— обслуживание в номере (подача еды и напитков) с 8.00 до 23.00;
— ежедневная смена полотенец;
— смена постельного белья 1 раз в 3 дня (по требованию ежедневно);
— услуги бизнес-центра.

3.2. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- За наличный расчет;
- Платежной банковской картой (в том числе международными картами);
- Безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет ООО «Вираж»).

На момент расчетного часа и выезда Гостя из Отеля должно быть оплачено 100 % стоимости предоставленных услуг.

3.3 В случае отказа гостя от услуг Отеля:

3.3.1 Возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием времени выезда. Сумма денежных средств, подлежащих возврату, определяется с учетом п.2.2 настоящих Правил.

В случае если к расчету Гостя были применены специальные скидки, утвержденные на момент заселения, а условия по ним не были выполнены – стоимость к возврату рассчитывается без учета применения акции.

3.3.2. Возврат денежных средств производится при предоставлении следующих документов:

- письменного уведомления об отказе от бронирования (заявление об отмене);
- дополнительного соглашения о расторжении договора с подписью Гостя (Заказчика услуг).

Срок возврата денежных средств согласно указывается в дополнительном соглашении о расторжении договора.

Положение данного пункта не распространяется на сезонные и специальные акции, проводимые Отелем, корпоративные заезды и иные заезды, условиях которых оформлены отдельным документом (соглашение, договор, распоряжение или иное).

3.4. Не взимается плата за проживание в Отеле детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления дополнительного места в номере.

3.5. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

4.1. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем Правил проживания, создающих угрозу жизни и здоровью Гостей.

4.2. Администрация Отеля оставляет за собой право отказать Гостю в оказании услуг в любое время, в случае нарушения Правил проживания с возвратом стоимости проживания за неиспользованное время.

4.3. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору службы приема и размещения гостей.

4.4. Пребывание домашних животных в Отеле допускается согласно Правилам проживания с животными по индивидуальному запросу.

4.5. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение от системы водоснабжения, электроэнергии, отопления, интернета).

4.6. Для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака на территории и в помещениях отеля «Благодать»: номера, балконы, кабинеты, коридоры. (Статья 12 пункт 1, Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013г. N 15-ФЗ: Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака). В случае обнаружения факта курения гостя в номере, Администрация Отеля вправе удержать стоимость двух суток проживания для проветривания комнаты и избавления от табачного запаха предметов номера.

4.7. При желании гость может воспользоваться услугами прачечной, заполнив листок заказа и сообщив дежурному администратору службы приема и размещения гостей.

4.8. Гладильная комната находится на 1,3 и 4 этаже. Использование утюга в номере запрещено.

4.9. В соответствии с режимом работы ресторан Отеля осуществляет обслуживание в режиме питания по меню, банкетного обслуживания. Оплата в ресторане осуществляется за наличный расчет или с использованием платежных карт по терминалу.

4.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров Гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения со звуком.

4.10. В случае отсутствия Гостя на момент окончания оплаченного срока проживания, Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Ценные вещи (деньги, драгоценности, ценные бумаги), помещаются на хранение в сейф службы приема и размещения гостей, прочие имущество гостя - в камеру хранения, расположенную в службе приема и размещения гостей. Отель предпринимает попытки к немедленному информированию Гостя об окончании оплаченного срока проживания.

Все забытые вещи хранятся в Отеле 6 (шесть) месяцев, в течение которых, по требованию Гостя, Отель отправляет личные вещи Гостя почтой за счет Гостя.

4.11. Запрещено проносить в номера собственное снаряжение (горные лыжи, сноуборд, горнолыжные палочки, ботинки) и иные крупногабаритные предметы багажа. Хранение снаряжения и крупногабаритного багажа производится в специально отведенном месте (лыжная комната, индивидуальные камеры хранения).

4.12. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

4.13. В соответствии с Указом Губернатора Алтайского края от 31.03.20г «Об отдельных мерах по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (в ред. От 01.12.21 №196)» с 01.12.21г. заселение гостей старше 18 лет производится при предъявлении документов, удостоверяющих личность, а также:

- действующего QR-кода, полученного с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, которым подтверждается получение гражданами второго компонента вакцины от новой коронавирусной инфекции covid-19, или получение однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции covid-19, или сертификата профилактической прививки на бумажном носителе;

- или действующего QR-кода, полученного с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, которым подтверждается что граждане перенесли новую коронавирусную инфекцию covid-19 и с даты их выздоровления не прошло более 6 месяцев;

- или медицинского документа, подтверждающего наличие медицинских противопоказаний к вакцинации против новой короновирусной инфекции covid-19 и отрицательного ПЦР-теста на наличие возбудителя коронавирусной инфекции SARS-CoV-2, полученного не позднее, чем за 72 часа до заезда / посещения места пребывания;

- или отрицательного ПЦР-теста на наличие возбудителя коронавирусной инфекции SARS-CoV-2, полученного не позднее, чем за 72 часа до заезда / посещения места пребывания (кроме лиц, старше 60 лет).