

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «НАДЕЖДА».

1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

«Гостиница» - гостиница «Надежда», в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Гостиницы, оборудование и другое имущество.

«Гость » - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.

«Посетитель отеля» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения в отеле.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

«Неоказанная услуга» - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«Грубое нарушение правил проживания в гостинице» - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению

отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

«Дневная карта посетителя отеля» - карта, выдаваемая на определенных условиях посетителям отеля, для возможности находиться в отеле и получать предоставляемые отелем услуги.

Данное положение регулирует общий порядок проживания гостей в гостинице «Надежда».

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах гостинице.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий в гостинице, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостинице.
- 2.7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания для дальнейшего возмещения ущерба.
- 2.8. Гостиница обязана предоставить гостю или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции по её получению;
 - побудка к определённому времени.

3. ПРАВА ГОСТЯ

- 3.1. Пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном режиме.
- 3.2. Проводить в гостиницу лиц, посещающих гостей гостиницы, приобретая дневную карту посетителя отеля.
- 3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- 4.1. Оплатить полностью проживание в гостинице до заселения в номер.
- 4.2. В период отдыха соблюдать действующее законодательство, морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах гостиницы.
- 4.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.6. Оплатить полностью счет по оказанным услугам до выезда из Отеля.
- 4.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 4.8. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 4.9. В случае утраты гостевых ключей, Гость или Посетитель должны немедленно известить об этом руководство гостиницы для замены замка и предотвращения причинения Гостю или Посетителю ущерба со стороны третьих лиц. Гость или Посетитель несет убытки за проведенные операции до момента уведомления руководства гостиницы об утрате ключей.

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 5.1. Курение, за исключением мест на открытом воздухе, специально оборудованных для курения (ст. 12 ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»).
- 5.2. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 5.3. Проводить на территорию отеля своих посетителей без уведомления администратора.
- 5.4. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.6. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.7. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы.
- 5.8. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными свет или телевизор.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.1. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. В случае нарушения п.5.1 настоящего Положения гостиницы вправе взыскать с Гостя расходы, связанные с необходимостью проведения дополнительной уборки после курения, в размере 7 000 – 10 000 рублей.

6.2. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией гостиницы.

6.4. Отдых на территории гостиницы с домашними животными разрешен.

6.5. Администрация гостиницы не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

7. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором гостиницы путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю гостиницы необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем гостиницы и уполномоченным лицом со стороны гостиницы.

Если Администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость гостиницы имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 3 дней после истечения срока пребывания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.