

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «Отель Дона»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Отель Дона» (Dona Hotel, далее - Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее - Постановление).

1. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ.

- > Режим работы Отеля - круглосуточный.
- > Для размещения в Отель Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отель. Документами, удостоверяющими личность граждан, оформленными в установленном порядке, являются:
 - Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
 - Свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста;
 - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - Вида на жительство лица без гражданства.
- > Несовершеннолетние лица размещаются в Отель исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).
- > При размещении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых Отелем услуг, а именно, за пользование мини-баром, вносит депозит в размере 1500 рублей наличными либо предоставляет кредитную карту для преавторизации денежной суммы.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- > Бронирование номера в Отель осуществляется путем направления заявки в «Службу приема и размещения» Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел. +7(928)0222204, эл. почта info@donahotel.ru. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- > В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания или же с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда в 12:00. Оставшаяся сумма за вычетом первых суток возвращается Гостю.
- > При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 15:00 даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- > Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, опубликованным на официальном сайте отеля www.donahotel.ru на момент поступления заявки.
- > Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени и составляет 100% стоимости номера в сутки.
- > Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки.
- > При предварительном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является 12.00 и взимается плата в размере 100% стоимости номера в сутки.
- > Время поселения в отель (check in time) – 14:00.
- > При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда (с 09:00 до 14:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде (с 00:00 до 09:00) - Гость оплачивает 100% стоимости суток проживания в номере выбранной категории.
- > При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 15:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть представлена одним из следующих способов:
 - внесение депозита (наличным или безналичным путем);
 - предоставлением информации о своей кредитной карте.
- > **При заезде без предварительного бронирования:**
При заезде Гостя без предварительного бронирования до времени заезда (check in time), Отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.
При размещении Гостя в Отель без предварительного бронирования в период с 00.00 до 12.00 с Гостя взимается плата в сумме 50% от стоимости номера.
- > При негарантированном запросе позднего выезда продление номера до 14:00 может быть предоставлено на комплементарной основе только при наличии незабронированных номеров.
- > При продлении проживания с 14.00 до 17.59 часов текущих суток - взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.
При продлении проживания с 18.00 проживание считается продлённым на сутки и взимается 100% оплата за дополнительные сутки проживания.
- > При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения». При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения гостя. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- > Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».
- > **Размещение и питание детей в Отеле:**
Дети с 0 до 5 лет размещаются вместе с родителями бесплатно без. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется бесплатно. Детская кроватка предоставляется бесплатно.
Дети с 6 лет размещаются по полным действующим тарифам Отеля на момент бронирования номера.
Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному директором Отеля.
Стоимость услуги по генеральной уборке номера в случае нарушения Федерального закона от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» составляет 2 000 рублей.
- > Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
 - Вызов скорой помощи;
 - Пользование медицинской аптечкой*;
 - Доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - Побудка к определенному времени;
 - Вызов такси.

* В случае, если гость просит сотрудника гостиницы приобрести какие-либо медикаменты в аптеке, гость обязан дать письменную расписку о данной просьбе.

Данный перечень может быть увеличен в соответствии с текущими нуждами Гостей в каждом отдельном случае.

- > Уборка номера и замена постельного белья и полотенец производится на каждые трети сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная уборка и смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты, но не чаще одного раза в сутки.
- > При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- > Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- > Участники Великой Отечественной войны;
- > Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- > Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительенной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- > В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется преискурантом, утвержденным директором Отеля.
- > Соблюдать чистоту и порядок;
- > Соблюдать тишину;
- > Соблюдать правила пожарной безопасности;
- > Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- > По истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- > Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- > Принимать гостей в номере после 23:00 и до 8:00;
- > Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку гостя;
- > Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля;
- > Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- > Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- > Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
- > Курить как в номерах, так и в общественных зонах;
- > Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- > Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года курение на всей территории Отеля запрещено.

Пожалуйста, воспользуйтесь специальным местом для курения. Информацию о месторасположении специального места для курения вы можете получить, обратившись в «Службу приема и размещения» Отеля.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- > Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.
- > Представить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.

- > Рассматривать и реагировать на требования и жалобы Гостей незамедлительно, с последующим получением информации от Гостя насколько он удовлетворён принятymi мерами.
- > Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Максимально допустимое количество Гостей, проживающих в одном номере - 2 человека. Размещение гостей свыше 2-х человек должно быть согласовано с Отелем дополнительно в момент бронирования номера.

- > В целях обеспечения безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в службе приема и размещения. При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Гость подписывает соглашение о том, что освобождает отель от ответственности за нахождение в его номере незарегистрированных посетителей/посетителя без документов.
- > Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременно оплаты услуг Отеля.
- > В случае отказа Гостя от номера в день размещения возврат положенной суммы производится при обращении Гостя в «Службу приема и размещения» - сотрудник службы гостиничного хозяйства сразу присваивает номеру статус Чистый - Проинспектированный.
- > По окончании заявленного срока проживания Гостя в Отеле и при его фактическом отсутствии в Отеле и отсутствии в номере вещей, «Службой приёма и размещения» производится расчёт в отсутствии Гостя. Копии счетов находятся в «Службе приёма и размещения» для дальнейшей передачи Гость по требованию.
- > По окончании заявленного срока проживания Гостя в Отеле и при его фактическом отсутствии в Отеле, но неосвобождённом номере, сотруднику «Службы приёма и размещения» или лицу, его заменяющему, надлежит связаться с Гостем или его представителями, использовав данные, предоставленные при бронировании, с целью выяснения дальнейших планов Гостя, связанных с продлением или не продлением проживания. Если связаться с гостем не представляется возможным, комиссия в составе Старшего администратора и сотрудника охраны или лиц, их заменяющих, составляют АКТ о перемещении вещей в камеру хранения отеля. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе содержания помещений».
- > Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором Отеля и находится в «Службе приема и размещения».
- > Отель, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением ценных вещей (денег, иных валютных ценностей, драгоценностей, ценных бумаг), если они не были оставленных в сейфовой ячейке, расположенной в «Службе приема и размещения/вверены работникам «Службы приема и размещения» по Акту.
- > Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- > В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытые Гостем в Отеле вещи в течение 6 (шести) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 (одного) года согласно «Инструкции по работе с забытыми и утерянными вещами».
- > Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- > При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».