Правила проживания в гостинице «Альфа»

Настоящие правила разработаны на основании Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», которыми установлен порядок бронирования, заселения, проживания, предоставления услуг, а также правила противопожарной безопасности в гостинице «Альфа».

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с гостиницей.

По истечении срока проживания, указанного в договоре оказания гостиничных услуг, гость обязан освободить номер в добровольном порядке, а гостиница вправе требовать освобождения номера. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за два часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

Режим работы гостиницы – круглосуточно.

Режим работы ресепшена – круглосуточно.

Расчетный час – 12:00.

Заезд – с 12:00, выезд – до 12:00.

Заселение (подселение) в гостиницу гостя осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- документы, удостоверяющие личность – паспорт или временное удостоверение личности гражданина РФ или лица без гражданства, загранпаспорт, удостоверение личности военнослужащего РФ;
- свидетельство о рождении (для граждан младше 14 лет);
- водительское удостоверение.

Электронные способы идентификации:

- единая биометрическая система (ЕБС) — при наличии зарегистрированной биометрии и согласия на её обработку;
- сервисы «ГосДоки» / «Цифровой ID» в мессенджере MAX.

Заселение (подселение) 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

При бронировании, размещении или при свободном заселении гость выбирает категорию номера. Право выбора конкретного номера, соответствующего выбранной гостем категории, остается за гостиницей. Бронь на номер предоставляется с 12:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. При опоздании более чем на ½ суток бронь аннулируется.

В случае отказа гостя от бронирования номера, менее чем за сутки (несвоевременный отказ от бронирования), при опоздании гостя более чем на ½ суток к дате заезда, или незаезде совсем, с гостя или с заказчика гостиница взымает плату за фактический простой номера в размере 100% от стоимости первых суток проживания в выбранной категории номера. Сумма платы за фактический простой номера может быть удержана гостиницей, из внесенной гостем (его гарантом/заказчиком) предоплаты. При отказе от услуг в части и сокращении срока проживания применяется условие об ответственности при несвоевременном отказе от бронирования, установленное настоящим пунктом.

Оплата услуг производится в рублях (валюта РФ), наличными денежными средствами, путем безналичного расчета через платежную квитанцию, переводом через СБП или через кьюар-код (QR-код) по реквизитам, указанным в договоре оказания гостиничных услуг. Заселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, если иное не согласовано условиями договора. Фискальный чек выдается гостю после оплаты, окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует тариф за «ранний заезд» – с 00:01 до 12:00 по местному времени – взимается 50% стоимости от суточного тарифа.

Вне зависимости от времени заселения в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа действует "тариф за поздний выезд" – с 12:01 до 23:59 по местному времени – взимается 50% стоимости от суточного тарифа.

По просьбе проживающих, с согласия гостиницы, допускается нахождение третьих лиц (посетителей) в номере с 08:00 до 22:00 часов по местному времени. При условии предъявления ими документа, удостоверяющего личность (паспорт). Нахождение третьих лиц в номере после 22:00 разрешается только при условии их регистрации и полной оплаты гостиничных услуг.

Смена постельного белья производится один раз в 5 дней, смена полотенец – по мере загрязнения.

По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- пользование парковкой для автомобилей по фасаду гостиницы. Предварительное бронирование парковочного места не требуется. Стоянка находится за забором и под видеонаблюдением;

- вызов "скорой помощи";
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- бронирование столиков в городских кафе;
- по запросу: фен, швейный набор, ручной отпариватель одежды, дополнительные одеяла и подушки;
- микроволновая печь, гладильная доска, утюг и отправитель одежды находятся в свободном доступе в холле второго этажа гостиницы.

Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию:
- внеплановая замена постельного белья – 500 руб.;
- услуги стирки и сушки белья – 350 руб.;
- дополнительные зубные и бритвенные наборы, косметические принадлежности.

Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

Проживающий обязан:
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы;
- соблюдать правила пользования сауной;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;
- сохранять ключ-карту от гостиничного номера. Это является гарантией личной безопасности гостя. При выезде ключ-карту необходимо вернуть сотруднику службы приема и размещения.

В гостинице запрещается:
- оставление в номере посторонних лиц, а также передача им ключ-карты от номера;

хранение громоздких вещей, легковоспламеняющихся материалов, оружия, химических и радиоактивных веществ, ртути;
- содержание в номере животных без согласования с гостиницей;
- курение на всей территории гостиницы за исключением специально отведенных мест;
- чрезмерное употребление спиртных напитков;
- заселение и/или нахождение в общественных зонах гостиницы в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользование нагревательными приборами (газовые и электропечи, грили, мультиварки и т. п.), если это не предусмотрено в гостиничном номере; в случае нарушения гостиница в праве отказать в проживании и расторгнуть договор с удержанием оплаты за один день проживания;
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм морали и нравственности;
- без согласования с гостиницей употребление собственных продуктов питания и напитков в кафе гостиницы за исключением детского питания.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в номерах, а также местах, не предназначенных для этого. В случае курения гостями в номерах, гость оплачивает стоимость генеральной уборки номера, а также оплачивает штраф в размере 3 000 руб. за каждый факт курения в неположенном месте.

Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Гостиница имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя из гостиницы, либо отказать в продлении срока проживания в случае:
- нарушения гостем настоящих Правил проживания;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные гостю дополнительные услуги;
- причинения гостем материального ущерба гостинице;
- проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, совершения действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья персонала и гостей, а также, в случае повреждения имущества других лиц.

В случае возникновения жалоб со стороны гостя гостиница принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством Российской Федерации.