

Правила проживания

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в мини-отеле «Аделяя».

I. Общие положения

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года №1085, а так же Договором оказания гостиничных услуг размещенном на официальном сайте отеля «Аделяя» www.nevskiy82.ru.

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 – Мини-отелем «Аделяя» (ИП Визир А.В), расположенным по адресу: г. Санкт-Петербург, Невский пр-т, д. 82 (далее – Мини-отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы гостиницы – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

1. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
2. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом ваучера (подтверждение бронирования) содержащего уникальный номер брони.
3. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на комнату сохраняется до 24:00 дня заезда. При не заезде до 24:00 бронь аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.
4. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
5. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.
6. Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору ресепшн для оформления проживания. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается ключ от номера.
7. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам.

Гостиничные сутки - с 14:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени.

Расчетный час - 14:00 при заезде, 12:00 при выезде по местному времени.

Заселение в номер раньше 14:00 на менее чем 6 часов возможно только при условии наличия свободных номеров за дополнительную стоимость из расчета 1/24 от базовой стоимости номера за час. Заселение в номер раньше 14:00 на более чем 6 часов возможно только при

условии наличия свободных номеров за дополнительную стоимость из расчета 1/2 от базовой стоимости номера. Заселение в номер раньше 14:00 на более чем 12 часов возможно только при условии наличия свободных номеров за дополнительную стоимость из расчета полной стоимости номера.

Дополнительная плата за поздний выезд: с 13:00 до 17:00 - 1/24 от базовой стоимости номера за час. При расчетном часе после 17:00 и до 24:00 взимается 1/2 от базовой стоимости номера, свыше 24:00 полная стоимость номера.

8. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на стойке администратора. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

9. За проживание в Мини-отеле детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного номера плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка от 6 до 12 лет взимается плата по специальным тарифам, находящимся на ресепшн.

10. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Мини-отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

11. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором ресепшн) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

12. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

13. При выезде из Мини-отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору ресепшн.

14. Посещение проживающих в Мини-отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Мини-отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Мини-отеля оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. За пребывание в номере посторонних лиц после 24:00 часов взимается штраф в размере 1000 руб. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе отеля. При несоблюдении правил пребывания в Мини-отеле этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

III. Права и обязанности проживающих гостей.

1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Мини-отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Мини-отеля
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Мини-отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Мини-отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах
- не беспокоить других гостей, проживающих в Мини-отеле, соблюдать тишину и порядок в

номере, общественный порядок в Мини-отеле

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Мини-отеля
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Мини-отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.)
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- при выезде из Мини-отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора ресепшн о своем выезде и сдать ключ.

3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

4. В Мини-отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), 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 Мини-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия
- пользоваться электронагревательными приборами
- переставлять мебель в номере
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- курение

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Мини-отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

IV. Права и обязанности администрации Мини-отеля.

1. Мини-отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания; сведения о вышестоящей организации.

2. Мини-отель обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3. Мини-отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Мини-отеле, правил противопожарной безопасности.

4. Мини-отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- смена постельного белья не реже 1 раза в три дня
- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка
- справочная информация по городу

5. Мини-отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Мини-отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Мини-отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Мини-отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Мини-отеля располагает информацией о месте его нахождения.

7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Мини-отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Мини-отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

8. Мини-отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей Мини-отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

9. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Мини-отель ответственности не несет.

10. Мини-отель хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Мини-отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

11. Мини-отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Мини-отеля.

12. Мини-отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

13. Мини-отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Мини-отеля.

14. Мини-отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Мини-отеля.

15. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Мини-отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. Порядок разрешения споров.

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора ресепшн и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Мини-отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

4. Если администрации Мини-отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.