

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «АЭРОСТАР»

1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
«гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги;
«отель» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;
«цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных услуг, оказываемых Исполнителем за единую цену;
«потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;
«исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-отель АЭРОСТАР»
«расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Бронирование услуг

2. Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле заказчиком (потребителем);
3. Исполнитель применяет в Отеле следующие виды бронирования:
 - гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда;
 - негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до 18:00 по московскому времени, в день заезда, после чего бронирование аннулируется;
4. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые исполнителем.
6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
7. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не менее, чем за 24 часа до заезда, путем направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Отеля письменного подтверждения об отмене бронирования.
8. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования менее чем за 24 часа до даты заезда, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется и договор прекращается.

Порядок размещения, расчетный час

9. Размещение потребителя в Отеле осуществляется на основании договора, заключаемого при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации
- е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля.

11. Заселение потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

12. Заселение в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

13. Проживание в Отеле платное. В Отеле не принимается почасовая оплата проживания.

14. При заезде в Отель Гость оплачивает стоимость проживания за весь срок размещения в Отеле. Другие услуги оплачиваются по факту оказания данных услуг. Гость может внести денежный депозит в счет оплаты дополнительных услуг.

15. Время заезда в Отель – 14:00.

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При заселении до установленного в отеле времени заезда и последующим проживанием плата за номер за период от времени заселения до времени заезда составляет:

В период заезда гостя:

с 00:00 до 01:59 – 100% от стоимости суток проживания;

с 02:00 до 14:00 – 50% от стоимости суток проживания.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на гарантированный ранний заезд, размещение осуществляется при наличии свободных и чистых номеров.

16. Время выезда из Отеля (расчетный час) – 12:00.

Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приема и размещения.

В случае подтверждения службой приема и размещения или отделом бронирования возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 – 50% суточной оплаты;
- при выезде после 18:00 – производится оплата за полные сутки.

17. Дети до 7 лет проживают без предоставления дополнительного места бесплатно в номере родителей. При предоставлении дополнительного места взимается плата. По просьбе гостей предоставляются детские кроватки или раскладушки.

18. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

19. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

20. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги, не входящие в цену номера, в полном объеме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором между потребителем (заказчиком) и исполнителем. Если дополнительные услуги не были потреблены, то депозит возвращается.

21. Внеочередное право пользования услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

Правила проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами

22. Все потребители, проживающие в Отеле, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

21.1. Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

21.2. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников Отеля в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

21.3. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме.

21.4. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

21.5. Администрация ресторана ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР» имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в загрязняющей одежде, а также при нарушении общепризнанных норм.

21.6. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Отеля: ресторане, баре и тренажерном зале.

21.7. Запрещается подъем на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

21.8. Администрация не несет ответственности за не сданные в сейф ценные вещи.

21.9. В Отеле не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

21.10. Запрещается загрязнение территории Отеля. Для сбора мусора предназначены урны.

21.11. При выезде из Отеля Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

21.12. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя.

21.13. Администрация ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

21.14. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.
- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить в любых помещениях Отеля. Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания Отеля. Место для курения обозначено специальным знаком.

В случае нарушения Федерального закона №15-ФЗ о запрете курения в общественных местах, взымается штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.

- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты

21.15. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в Отеле, запрещается:

- Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- При уходе из номера оставлять дверь открытой.

- Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приема и размещения. Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.

21.16. Содержание домашних животных в номерах Отеля возможно по согласованию с Исполнителем и лишь при наличии медицинского сертификата о прививках. Владелец животного несет ответственность в случае причинения животным ущерба имуществу Отеля, либо третьим лицам. Исполнитель оставляет за собой право на переселение в другой номер или на выселение Потребителя из Отеля, при поступлении жалоб от других гостей.

21.17. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества Отеля потребитель обязан возместить причинённый Отелю ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

21.18. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами Отеля.

23. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.