



Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в «Отель Палас»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в «Отель Палас» (в дальнейшем – Правила) разработаны на основе типовых «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853, и регулируют отношения между пользователями (гражданами, которые проживают в Гостинице, или намерены воспользоваться гостиничными услугами) и исполнителем гостиничных услуг – гостиница «Отель Палас» (далее Гостиница).

Правила разрабатываются, утверждаются и изменяются администрацией гостиницы «Отель Палас» с учетом местных условий и особенностей, и не противоречат типовым «Правилам» и действующему законодательству РФ.

Режим работы гостиницы — круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила на бумажном носителе размещены для ознакомления заинтересованными лицами в Службе приема и размещения.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостиница – «Отель Палас», расположена по адресу: 297412, г. Евпатория, пр. им. В.И. Ленина, 42/19;

Гость (потребитель)– гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Услуги Гостиницы- это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Гостиницей, стоимость которых включена в стоимость проживания в Гостинице;

Дополнительные услуги Гостиницы- это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Гостиницей на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

Служба приёма и размещения– это служба портье, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей;

Служба бронирования– это служба, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся бронированием номеров в Гостинице;

Публичная оферта– это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Акцепт– это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Посетители– это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 07.00 до 23.00 часов.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Гостиница имеет право заключать договор с заказчиком (потребителем) на бронирование номеров (мест) путем подписания его двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование при помощи почтовой, телефонной или другой связи

(средств электронной почты), которые позволяют достоверно установить принадлежность заявки потребителю или заказчику. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу бронирования или Службу приема и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони. При заключении договора Гость ознакомливается с настоящими Правилами. При бронировании номера (места) гостиница может потребовать предоплату за предоставление гостиничных услуг. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице проводится в порядке общей очереди. Предоплата учитывается в оплату гостиничных услуг при окончательном расчете, если другое не обусловлено заключенным с заказчиком договором. При незаезде гостя до 18:00 (время аннулирования) в день заказанного прибытия, заказ аннулируется, если бронирование номера (места) не было подтверждено.

Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен на стойке регистрации гостиницы «Отель Палас» и на официальном сайте **palace-crimea.ru**. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 50%, 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Гостинице или 100% предоплаты за первые сутки проживания с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда либо отменил бронирование **позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14.00 часов)**, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без предварительной оплаты за проживание. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если оплата за него не поступила до 14:00 дня заезда или в любое время при отсутствии свободных мест. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

Договор о предоставлении гостиничных услуг гостю считается заключенным после оформления документов на проживание (предоставление документов удостоверяющих личность и заполнение анкеты гостя) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим расчетным документом, что подтверждает заключение договора. Действие договора завершается в 12.00 в день выезда, согласованного Гостиницей и гостем.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Номер (место) гостиницей предоставляется гостю при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе: Для гражданина Российской Федерации:

- 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;

Для иностранных граждан:

а) 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;

б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) Миграционной карты

д) разрешения на временное проживание лица либо вида на жительство лица (при наличии).

е) виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

За проживание в Гостинице детей до 4 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (детям до 2 лет включительно по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Гостинице детей от 5 (пяти) до 12 (двенадцати) лет включительно взимается плата согласно действующего в Гостинице Прейскуранта (при этом предоставляется дополнительное место – раскладная кровать или диван в зависимости от категории номера, занимаемого Гостем).

За проживание в Гостинице детей от 13 (тринадцати) лет взимается плата согласно действующего в Гостинице Прейскуранта на взрослого.

Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально путем подписания письменного договора.

Потребитель имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных гостиницей услуг.

Без согласия потребителя/заказчика гостиница не имеет права предоставлять дополнительные услуги, которые не включены в цену проживания в гостиничном номере.

По желанию потребителя ему может предоставляться номер на два и больше мест с оплатой стоимости номера.

В заведениях (предприятиях) общественного питания, размещенных в гостиницах, лица, которые проживают в гостинице, имеют право на обслуживание в первую очередь.

Плата за предоставление гостиничных услуг взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12-ю часами текущих суток по местному времени.

При проживании в гостинице меньше одних суток и в случае раннего заезда или позднего выезда гостиница самостоятельно определяет размер платы за предоставление гостиничных услуг.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Гостинице производится за наличный расчет, кредитными картами или по безналичному расчету банковским переводом согласно Прейскуранта, действующего на дату подтвержденного бронирования.

Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени.

В случае заявленного заезда в отель во временной промежуток с 06:00 до 12:00 текущего дня взимается дополнительно оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения Гостя согласно категории номера, занимаемого Гостем.

В случае заявленного заезда в отель во временной промежуток с 00:00 до 06:00 текущего дня взимается дополнительно оплата в размере 100% стоимости одних суток

размещения Гостя согласно категории номера, занимаемого Гостем. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере.

Продление срока проживания.

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно:

до 23.00 часов – плата в размере 50% от стоимости суток;

после 23.00 часов – плата в размере 100 % от стоимости суток.

VI. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница предоставляет потребителю без дополнительной оплаты такие виды дополнительных услуг:

- работа службы приема — круглосуточно;
- размещение в номере соответствующей категории;
- завтрак
- пользование охраняемой стоянкой;
- пользование гладильной комнатой;
- пользование бассейном и шезлонгами (в летний период);
- пользование Wi-Fi;
- пользование тренажерным залом;
- пользование зонтами напрокат;
- уборка номера горничной;
- пользование сейфом;
- пользование камерой хранения;
- пользование столовой посудой;
- пользование детской кроваткой (детям до 2-х лет)
- пользование бизнес-центром
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции;
- бронирование билетов на разные виды транспорта;
- бронирование билетов в театры и другие развлекательные заведения;
- побудка в определенное время.

. Гостиница предоставляет потребителю следующие платные услуги:

- Ресторан отеля
- «Скай Бар»;
- Караоке -бар;
- Летнее кафе и коктейль-бар;
- Салон «Гламур»;
- Конференц-зал;
- Бизнес-услуги; (распечатка документов);
- Организация трансфера;
- Организация экскурсий;
- Услуги прачечной (прейскурант размещен на ресепшн и в номерах);
- Размещение с домашними животными;
- Предоставление дополнительного банного комплекта (халат, тапочки гигиенический набор).
- Услуги междугородней и международной связи;
- Прокат автомобилей;

Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей проводится ежедневно.

Гостиница обеспечивает комплектность и исправность оборудования в номере, а также качество подготовки помещения под заселение.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ

Потребители, проживающие в Гостинице, обязаны:

- потребитель обязан придерживаться Правил проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Отель Палас»
- содействовать Гостинице в обеспечении сохранности личных вещей (сдать ценные вещи в сейф, уходя из номера закрывать окна и двери, сдавать карту-ключ администратору);
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- после 23 часов зарегистрировать у администратора и оплатить стоимость проживания гостей, оставшихся в номере;
- в случае утери или повреждения вещи немедленно сообщить об этом гостинице. Если к окончанию срока проживания потребитель не предъявил свои требования к гостинице, считается, что его вещи не были потеряны или повреждены;
- при выезде сдать освобождаемый номер горничной и передать администратору карту - ключ.

Потребитель при выявлении недостатков в предоставленной услуге, несоответствия услуги присвоенной категории гостиницы имеет право по своему выбору требовать:

- устранения недостатков бесплатно и в определенный срок;
- соответствующего уменьшения цены за предоставленную услугу.

Гости вправе:

Пользоваться всеми услугами Гостиницы.

- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и оплатить стоимость проживания гостей, оставшихся в номере.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана:

Обеспечить качественное предоставление гостиничных услуг согласно требованиям действующего законодательства, настоящих Правил и договора.

В обязательном порядке информировать граждан, поселяющихся в Гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых Гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;

Обеспечить доступность и читабельность нормативных документов, требованиям которых должны отвечать предоставляемые услуги: «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Отель Палас» (юридический адрес и номера телефонов руководителей);

По первому требованию гостя предъявить «Книгу отзывов и предложений».

Гостиница отвечает за утерю денег, других ценностей (ценных бумаг, драгоценностей) лишь при условии, что они были отдельно переданы гостинице на хранение;

В случае выявления забытых вещей гостиница обязана немедленно сообщить об этом владельцу вещей (при условии, что их владелец известен).

Забытые вещи хранятся в гостинице шесть месяцев (кроме продуктов питания и предметов индивидуального пользования), ценные вещи – 1 год, после чего передаются в соответствующие государственные органы для реализации или уничтожаются, о чем складывается акт установленной формы (Порядок учета, хранения и утилизации забытых вещей в гостинице «Отель Палас», размещен на ресепшн).;

Гостиница не несет ответственности за сохранность вещей потребителя при несоблюдении им следующих условий:

- обязательная регистрация гостей, приглашенных в номер потребителя;
- хранение денег, ценностей, ценных бумаг и дорогостоящих вещей в сейфе, находящемся в номере;
- обязательное запирание дверей, окон и фрамуг во время выхода из номера.

Гостиница имеет право:

- на возмещение убытков, которые были причинены потребителем в связи с потерей или повреждением имущества гостиницы (перечень инвентаря и оборудования с указанием стоимости размещен в каждом номере (Прейскурант ущерба);

IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

Потребителям, проживающим в гостинице, запрещается:

- размещать и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, которые могут причинить вред здоровью и жизни граждан, а также сохранности имущества Гостиницы;
- оставлять в номере посторонних лиц на время своего отсутствия, передавать им ключи от номера, приглашения на завтрак и карты на посещение бассейна;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами, не предусмотренными нормами оснащения номеров;
- держать в номерах животных без разрешения администрации Гостиницы.
- осуществлять фото/видеосъемку без письменного разрешения директора «Отель Палас». При отсутствии разрешения профессиональная аппаратура должна быть оставлена в камере хранения Гостиницы.
- курить и употреблять никотинсодержащую продукцию (в том числе электронные сигареты) в номерах, а также в иных общественных помещениях Гостиницы, не предназначенных для курения.

В случае установления факта курения в номере, гость выплачивает компенсацию на расходы гостиницы по устранению последствий курения в гостиничном номере в размере 1000 рублей.

- нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-зале, на территории бассейна.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация гостиницы оставляет за собой право обратиться к сотрудникам соответствующих правоохранительных органов.

X. ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Размещение гостей с домашними животными (собаки, кошки, весом не более 5 кг) согласовывается с администрацией Гостиницы в индивидуальном порядке. Все домашние животные, проживающие в отеле, должны быть зарегистрированы.

Стоимость размещения 1 животного в номере категорий «Стандарт» и «Люкс» составляет 500,00 руб. в сутки, в номерах категорий «Люкс-комфорт» и «Апартаменты» составляет 800,00 руб. в сутки.

В одном номере допускается проживание не более одного животного.

Владелец животного должен держать его на поводке, в наморднике или в клетке.

Животное должно быть чистым, привитым от бешенства и легкоуправляемым.

Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостинице.

Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

Нарушение тишины и покоя, такое, например, как громкий лай, должно быть сведено к минимуму.

Животным запрещается находиться в ресторанах и барах, в бассейне и тренажерном зале.

В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории гостиницы.

Гостиница оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Гостинице размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Полные кавалеры ордена славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 4 лет (включительно).
- Владельцы именной дисконтной карты, выданной Гостиницей.

XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ

Гостиница осуществляет контроль выполнения персоналом настоящих Правил. В случае нарушения настоящих Правил, виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и внутренним распорядком Гостиницы.

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения или менеджером лично или по телефону: + 7 (36569) 64-113.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений» либо написать на электронную почту директору (ukrainepalace@gmail.com).

Неотъемлемой частью Настоящих Правил являются:

- Правила посещения бассейнов