

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального Управляющего

от 10/ 12/ 2015 г. N 128-П

ООО «ТРАНС-А»

Положение

о порядке проживания гостей в Гостинице Рэдиссон Калининград

ООО «ТРАНС-А»

1. Общие положения

- 1.1. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.2. Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.4. Под понятием «Неоказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.5. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.6. Услуги Отеля предоставляются Гостям и Посетителям при следующих формах оплаты:
 - 1.6.1. Проживание – предоплата, не менее чем за 1 (одни) сутки;
 - 1.6.2. Бар и Ресторан – на основании предоставленного счета;
 - 1.6.3. Прочие дополнительные услуги (обслуживание в номерах, мини-бар, услуги прачечной, транспортные услуги, консьерж-услуги) – по предоплате и/или при наличии депозита на счете Гостя.

Radisson
HOTEL, KALININGRAD

2. Обязанности отеля по предоставлению услуг и порядок оплаты услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.
- 2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.
- 2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- 2.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 2.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
- 2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Генерального Управляющего Отеля. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания. В качестве депозита за пользование дополнительными услугами - 5000 (пять тысяч) рублей. При выезде гостя производится оплата фактической суммы счета.
- 2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00. текущих суток по местному времени (минимальный тариф – 1 сутки, почасовая тарификация не применяется). Время заезда в отель – 14:00
 - 2.8.1. Если у Гостя есть бронирование, но он желает поселиться раньше официального времени заезда (после 06:00 и до официального времени заезда), оплачивается услуга «ранний заезд» в размере 50% от тарифа его бронирования
 - 2.8.2. В случае гарантированного бронирования при заезде гостя с 00:00 до расчетного часа взимается 50% оплата за проживание, а также оплачивается услуга «предварительный заказ» в размере 50% от стоимости номера за сутки.
 - 2.8.3. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных номеров.

2.8.4 Бронирование Номеров в Отеле осуществляется при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Гостя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Гостя или Заказчика.

Форма Заявки устанавливается Отелем (Приложение № 1 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Отеля форма Заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Отеля, Госте (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания, а также иные сведения, определяемые Отелем.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Отеле осуществляется путём принятия Отказа от бронирования Номера от Гостя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Гостя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки (Отказа от бронирования номера) устанавливается Отелем (Приложение № 2 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Отеля форма Отказа от бронирования номера установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Отказа от бронирования номера для каждого Заказчика). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера, но не более Цены Номера за 1 сутки.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Отелем после 16:00 дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Гостя в помещение Отеля, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Гостя признается заезд после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

2.8.5. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

При продлении проживания с 12.00 до 18.00 часов текущих суток – 50% стоимости номера (или бесплатное пребывание гостя в номере, если есть такая возможность). При продлении с 18.00 – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

2.8.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

2.9. Максимальное количество Гостей в номере: в Стандартных, Бизнес – 2 человека, в Супериор, Полулюксе, Люксе и Президентском – 3 человека.

2.10. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. При предоставлении им дополнительного места плата взимается согласно условиям предоставления дополнительного места в номере за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

2.11. При выезде из Отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

2.12. К оплате услуг Отеля принимаются наличные российские рубли, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Diners Club, American Express и JCB, Union Pay.

2.13. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов,

действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Гостя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Отелем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Гостя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя. В момент подтверждения бронирования Гость (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

3. Внутренний распорядок проживания в Отеле

- 3.1. Контроль соблюдения внутреннего распорядка в Отеле осуществляет: днем – администратор, в ночное время – ночной менеджер (аудитор). Он даёт гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает от них жалобы на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Отеля.
- 3.2. Обеспечение соблюдения правил проживания в гостинице возложено на службу безопасности Отеля.
- 3.3. Гости принимают к сведению и не возражают против факта использования в помещениях Отеля (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.
- 3.4. Регистрация гостей в Отеле осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность (для граждан РФ - Постановление Правительства РФ от 17 июня 1995 года № 713; для иностранных граждан – Федеральный Закон от 18 июля 2006 года № 109ФЗ)
- 3.5. После регистрации гости получают у администратора электронный ключ от номера, который является картой гостя.
- 3.6. Для обеспечения безопасности гостей, проживающих в Отеле, вход в гостевую зону с 22.00 до 06.00 осуществляется по карте гостя. Карточка гостя является пропуском в Отель. В случае утраты карты необходимо обратиться к администратору для ее восстановления.
- 3.7. Все посетители гостей Отеля с 22:00 до 06.00 должны быть зарегистрированы на стойке размещения. Регистрация посетителей производится по документам, указанным в п.3.4.
- 3.8. Не допускается самостоятельное проживание в отеле лиц, не достигших совершеннолетия (18 лет). Исключения составляют случаи эмансипации несовершеннолетних, указанных в Гражданском Кодексе РФ.

- 3.9. Пребывание на территории Отеля детей до 18 лет допускается только в сопровождении родителей (близких родственников).
- 3.10. При заселении для совместного проживания с лицами, не достигших совершеннолетия или при приглашении их в качестве посетителя, гость обязан предоставить Администрации Отеля документы, подтверждающие его родство с несовершеннолетним.
- 3.11. Курение на территории Отеля табачных изделий и кальянов ЗАПРЕЩЕНО. За курение в номерах, в гостевых зонах, коридорах и туалетах взимается штраф в размере 3500 рублей.
- 3.12. Администрация Отеля просит гостей и посетителей воздерживаться от курения электронных устройств на всей территории отеля.
- 3.13. При заселении в Отель гостю во временное пользование передается имущество отеля, находящееся в номере, согласно описи по категории номеров, которое он обязан передать Отелю при его выезде в исправном состоянии.

4. Заезд и парковка личного автотранспорта

- 4.1. Территория перед центральным входом в отель предназначена только для посадки-высадки пассажиров и парковкой не является.
- 4.2. Стоянка машин на площадке посадки-высадки пассажиров перед Отелем без разрешения Администрации запрещена.
- 4.3. Запрещается оставлять транспортные средства на заезде и выезде с площадки посадки-высадки пассажиров.
- 4.4. За нарушение правил стоянки и парковки администрация Отеля оставляет за собой право отказать посетителю в обслуживании и / или размещении.
- 4.5. Администрация Отеля не несет ответственности за сохранность автотранспорта, находящегося на площадке посадки-высадки пассажиров.

5. Права гостя

- 5.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламенте рабочего времени интервале и в объеме оказываемых Отелем услуг, не вступающих в противоречие с Законами РФ.
- 5.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета.

5.3. Приводить в Отель лиц, посещающих гостей.

5.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

6. Обязанности гостя

6.1. Соблюдать положения настоящих Правил проживания.

6.2. Соблюдать правила пожарной безопасности на всей территории Отеля.

6.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами гостей и обслуживающий персонал.

6.4. В период всего своего проживания в Отеле соблюдать общественный порядок, тишину и не создавать неудобства другим гостям. В период с 22.00 до 09.00 необходимо приглушать звук звуко- и видеовоспроизводящей аппаратуры, находящейся в номере до уровня, исключающего слышимость в соседних номерах.

6.5. Соблюдать правила регистрации своих посетителей.

6.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги, согласно п. 1.6.

6.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством по прейскуранту цен, утвержденного Администрацией отеля.

6.8. При покидании номера выключать электроприборы, закрывать водопроводные краны и останавливать работу смесителей ванны и душевой кабины.

6.9. Выполнять инструкцию по использованию системы климат-контроля в номере. Не оставлять открытым окно при температуре наружного воздуха -5 градусов и ниже.

6.10. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г.)

7. В отеле запрещается

7.1. При уходе из номера оставлять в нем посторонних лиц.

7.2. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.

- 7.3. Приглашать в номер посетителей, количество которых превышает установленную Правилами численность (п. 2.9 настоящих Правил).
- 7.4. Использовать оборудование и бытовую технику Отеля не по назначению, с нарушениями требований по их эксплуатации и требований пожарной безопасности.
- 7.5. Использовать в номерах и на территории отеля любое оборудование, которое не включено в опись имущества, находящегося в номере и использование которого не согласовано с Администрацией Отеля, самодельные электроприборы (приборы обогрева, отопления, удлинители, тройники и прочие приборы, предназначенные для увеличения количества гнезд подключения).
- 7.6. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду.
- 7.7. Приносить и употреблять в ресторане и баре алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
- 7.8. Готовить или разогревать пищу в номерах Отеля и в других местах, не предназначенных для этих целей.
- 7.9. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и радиоактивных веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
- 7.10. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 7.11. Использование источников открытого огня.
- 7.12. Хранение, приготовление и употребление наркотических и прочих веществ, вызывающих состояние наркотического или токсического опьянения.
- 7.13. Организация и содействие проституции.
- 7.14. Организация азартных игр.
- 7.15. Организация вечеринок и мероприятий, не согласованных с Администрацией Отеля.
- 7.16. Распространение печатной и иной продукции, которая не обусловлена дополнительным соглашением с Администрацией Отеля.
- 7.17. Содержание в номере животных, птиц, рептилий, экзотических пауков и насекомых.
- 7.18. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

8. Ответственность гостя и права отеля

- 8.1. Гость несет полную ответственность за действия приглашенного им посетителя, в том числе за его противоправные действия и нанесение посетителем материального или морального ущерба другим гостям, персоналу Отеля и их имуществу.
- 8.2. Администрация отеля имеет право отказать гостю или посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, если он имеет неопрятный, грязный внешний вид, находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 8.3. В отеле запрещаются проявление любых форм расизма и дискриминации, а также поведение, оскорбляющее религиозные чувства других лиц. Администрация отеля оставляет за собой право отказа в обслуживании и / или размещении любого лица, действующего в нарушение этой политики.
- 8.4. Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии (действий), угрожающих безопасности здоровья других лиц или персонала Отеля и сохранности их имущества либо имущества Отеля.
- 8.5. В случае грубого нарушения правил поведения (проживания) или требований безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников компетентных органов.
- 8.6. В случаях предоставления гостем или посетителем для регистрации в Отеле подложных документов, попытки заселения для совместного проживания с несовершеннолетними лицами без документов, подтверждающих родство или приглашения несовершеннолетнего лица в качестве посетителя, Администрация Отеля немедленно информирует об этих фактах компетентные органы.
- 8.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения любого помещения на территории Отеля без согласования с гостем (посетителем) в случае задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения гостем (посетителем) общественного порядка, порядка проживания или при возникновении любой чрезвычайной ситуации.

- 8.8. При выселении гостя из Отеля по причинам, указанным в пунктах 8.1. – 8.6., либо по инициативе гостя оплата за проживание взимается, как за полные сутки, независимо от времени выселения.
- 8.9. Администрация отеля предлагает внести предоплату за пользование услугами отеля в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за сутки. При выселении гостя, ему возвращается оставшаяся после вычетов за пользование услугами отеля сумма.
- 8.10. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случаях, если это вызвано действиями посетителей, которых он пригласил или употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне отеля.
- 8.11. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
- 8.12. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность личных вещей и имущества посетителей, находящихся на территории Отеля при проведении различных мероприятий.
- 8.13. Администрация отеля не принимает дорогостоящие вещи (деликатные ткани, драгоценные камни) в прачечную, не несет за них ответственность;
- 8.14. Администрация отеля вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.
- 8.15. Администрация отеля не несет ответственности за работу городских коммунальных служб, за внеплановое отключение света, воды, тепла в результате аварии на энергоснабжающих подстанциях, а также в случаях планового обслуживания коммунальных сетей, о котором гость был уведомлен при заселении.
- 8.16. Администрация не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Отеля.

9. Рекламации и порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с

администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

- 9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 9.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока проживания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 9.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.
- 9.4. В случае выхода из строя оборудования или номерного фонда по вине гостя и/или приглашенного им посетителя сотрудниками Отеля, совместно с виновной стороной составляется Акт установленной формы, на основании которого гость обязан возместить определенный ущерб в срок, не позднее 20 (двадцати) суток с момента подписания Акта.

Примечание:

Выписка из «ПРАВИЛ РЕГИСТРАЦИИ И СНЯТИЯ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ С РЕГИСТРАЦИОННОГО УЧЕТА ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА В ПРЕДЕЛАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (Постановление Правительства РФ от 17 июня 1995 года № 713)

3. Местом пребывания является место, где гражданин временно проживает, - гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, больница, туристская база, иное подобное учреждение, а также жилое помещение, не являющееся местом жительства гражданина.

Местом жительства является место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает в качестве собственника, по договору найма (поднайма), социального найма либо на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, - жилой дом, квартира, служебное жилое помещение, специализированные дома (общежитие, гостиница-приют, дом маневренного фонда, специальный дом для одиноких и престарелых, дом-интернат для инвалидов, ветеранов и другие), а также иное жилое помещение.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 14.02.1997 N 172, от 14.08.2002 N 599)

4. Ответственными за регистрацию граждан по месту пребывания и по месту жительства являются должностные лица, занимающие постоянно или временно должности, связанные с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей по контролю за соблюдением правил пользования жилыми помещениями и помещениями социального назначения.

Граждане обязаны регистрироваться по месту пребывания и по месту жительства в органах регистрационного учета и соблюдать настоящие Правила.

Контроль за соблюдением гражданами и должностными лицами настоящих Правил возлагается на Федеральную миграционную службу, ее территориальные органы и органы внутренних дел.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 28.03.2008 N 220)

5. Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации (далее именуются - документы, удостоверяющие личность), необходимыми для осуществления регистрационного учета, 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;

свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

(п. 5 в ред. Постановления Правительства РФ от 14.08.2002 N 599)