

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального менеджера

Отеля Park Inn by Radisson Ярославль

№ \_\_\_\_\_ от 21.10.15

/Абрамов А./

МП

"21" октября 2015 года



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### В ОТЕЛЕ PARK INN BY RADISSON ЯРОСЛАВЛЬ

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в отеле PARK INN BY RADISSON ЯРОСЛАВЛЬ.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем Park Inn by Radisson Ярославль (далее «Отель») и Гостями Отеля.
- 1.3. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке приема и размещения и в комнатах Отеля.
- 1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала Отеля и для Гостей Отеля.

#### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению комнат для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с Отелем и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, имеющие подтверждение бронирования номера, а также участники программы лояльности Club Carlson. Остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.
- 2.3. Для получения комнаты в Отеле Гости предоставляют в службу приема и размещения гостей следующие документы:
  - 2.3.1. Гражданин РФ предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
    - 2.3.1.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
    - 2.3.1.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
    - 2.3.1.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
    - 2.3.1.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
  - 2.3.2. Иностранному гражданину предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- 2.3.2.1. 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;
- 2.3.2.2. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 2.3.2.3. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 2.3.2.4. вида на жительство лица без гражданства.
- 2.3.2.5. иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении. Условия, порядок и последствия отказа от размещения гостей определены действующим законодательством Российской Федерации.

- 2.4. При оформлении проживания Служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту Гостя (электронный ключ), обеспечивающий доступ в комнату на забронированный период проживания.
- 2.5. Служба приема и размещения Отеля вправе отказать в заселении в Отель лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 2.6. Режим работы Отеля – круглосуточный.
- 2.7. Официальный час регистрации Гостя при заезде – 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени. К установленному времени заезда Отель обязан предоставить подготовленную комнату согласованной категории. Право выбора конкретной комнаты, принадлежащей к данной категории, остается за администрацией Отеля.
- 2.8. При наличии свободных комнат (мест в комнатах) Отель может заселить Гостя до Расчетного часа заезда. При этом, при размещении Гостя с 00 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за комнату (место в комнате) в размере пятидесяти процентов цены комнаты (места в комнате).
- 2.9. Регистрация до стандартного времени заезда может быть гарантирована путем бронирования комнаты одним днем ранее.
- 2.10. В случае гарантированного бронирования раннего заезда и/или позднего выезда стоимость услуг взимается в соответствии с правилами, установленными п.2.9, 2.13 и 3.4 настоящих Правил. При аннуляции раннего заезда менее, чем за 1 сутки до указанного времени заезда, оплаченная стоимость услуги не возвращается (плата за фактический простой номера).
- 2.11. Официальный расчетный час при выезде Гостя – 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.
- 2.12. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить комнату с уведомлением Службы приема и размещения. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения до расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных комнат. Дополнительное проживание оплачивается по прейскуранту цен, действующему в Отеле на день продления проживания. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от комнаты блокируются, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Отель вправе предложить Гостю другую комнату.
- 2.13. При продлении проживания менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:
  - 2.13.1. Не более 6 часов после расчетного часа (в период с 12:00 до 19:00) - плата за половину суток;
  - 2.13.2. От 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.
  - 2.13.3. В случае отсутствия свободных комнат, Отель вправе отказать в продлении проживания.
- 2.14. Отель осуществляет оформление проживания и регистрацию Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из нее круглосуточно.

- 2.14.1. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».
- 2.14.2. Регистрация 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), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 2.14.3. 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 с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

- 3.1. Бронирование номеров в Отеле осуществляется 24 часа в сутки посредством направления заявок по электронной почте, по факсу, через корпоративный сайт, по телефону или другим доступным способом связи.
- 3.2. Заявки, принятые в письменном виде, обрабатываются в течение 24 часов.
- 3.3. Заявка считается подтвержденной после присвоения ей номера бронирования, который сообщается Гостю, и получения Гостем уведомления, содержащего сведения об Отеле, заказчике и/или Госте, категории комнаты, его цене, условиях бронирования, сроках проживания.
- 3.4. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания.
- 3.5. В случае если Гость при гарантированном бронировании не аннулировал бронирование за 1 сутки до даты заезда, не воспользовался услугой до 12.00 дня, следующего за днем заезда, бронирование аннулируется и с Гостя взимается плата за фактический простой комнаты в размере тарифа за 1 сутки проживания.
- 3.6. При негарантированном бронировании если Гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 18.00 даты заезда по местному времени.

### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ**

- 4.1. Цена комнаты устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля.
- 4.2. Оплата проживания и дополнительных услуг производится Гостем в полном объеме до момента выезда из Отеля. С согласия Гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем выдачи аванса.
- 4.3. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных способов:
  - наличными денежными средствами в кассу Отеля;
  - платежной банковской картой: American Express, Diners Club, Visa / Visa Electron, Master Card / Eurocard / Master Card Electron, JCB, Maestro Card, Union Pay;
  - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля).

- 4.4. С согласия Гостя Отель в момент размещения в Отеле оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Гостем дополнительных платных гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, и может быть использован при расчете за данные дополнительные услуги. При использовании депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле, Гость производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде Гостя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Гостю тем же способом, которым был получен депозит. Согласием Гостя на оплату депозита признается подписание Гостем регистрационной карты, содержащей соответствующее условие, а также факт внесения Гостем депозита.
- 4.5. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - предоставление корреспонденции по ее получении;
  - побудка к назначенному времени;
  - предоставление швейных принадлежностей;
  - предоставление гладильной доски, утюга;
  - предоставление тележки для багажа;
  - предоставление комнаты для багажа;
  - заказ такси;
  - бесплатная парковка (при наличии свободных мест);
  - бесплатный беспроводной доступ в Internet;
  - услуги электронного консьержа;
  - услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов – до 5 листов);
  - набор посуды для чая/кофе;
  - в комнатах категории Супериор и Люкс дополнительно предоставляются набор посуды для чая/кофе, чай, кофе, сахар, холодильник, индивидуальная кофемашина.
- 4.6. Гостю, по его желанию, оказываются следующие дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом:
- стирка, глажка (в т.ч. – экспресс);
  - аренда конференц-залов (при наличии свободных конференц-залов);
  - услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов – более 5 листов);
  - трансфер;
  - иные услуги.

## **5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

- 5.1. Общее количество проживающихGuestов в комнате не должно превышать количество предназначенных для проживания мест в комнате.
- 5.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения в одной комнате с родителями или другими сопровождающими без предоставления дополнительного места.
- 5.3. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.
- 5.4. Посещение проживающих в ОтелеGuestов в ночное время (с 22:00 до 6:00, а в период с 01 июня по 31 августа - время с 23:00 до 6:00 часов местного времени) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или комнат).  
Указанный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасностиGuestов Отеля, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.
- 5.5. Администрация Отеля отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в комнате, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Отель отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных

- бумаг, драгоценностей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 5.6. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей или документов, администрация Отеля помещает их в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца.
- 5.7. При отсутствии Гостя в комнате более суток с момента истечения согласованного срока проживания, администрация Отеля вправе создать комиссию, которая обязана составить акт и сделать опись имущества, находящегося в комнате. Материальные ценности (денежные средства, ценные вещи, драгоценности) Отель принимает под ответственное хранение. Иное имущество передается в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца имущества.
- 5.8. Парковка автотранспортаGuestов осуществляется на оборудованной парковке Отеля (при наличии свободных мест). Парковка не охраняется, администрация Отеля не несет ответственность за сохранность припаркованного автомобиля Гостя, за утрату имущества, оставленного Гостем в автомобиле.
- 5.9. На территории Отеля, за исключением комнат и туалетов, используется система видеонаблюдения.
- 5.10. Отель обязан:
- информировать Guestов при оформлении их проживания о предоставляемых в Отеле услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе размещенных на территории Отеля предприятий питания, бизнес-центра;
  - обеспечить наличие в каждой комнате правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами;
  - обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным правилам, стандартам бренда Park Inn by Radisson Ярославль;
  - обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Guestах Отеля;
  - своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в комнате Отеля.
- 5.11. Гость обязан:
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба;
  - при обнаружении неисправностей в комнате Отеля немедленно сообщить о них администрации Отеля;
  - при выходе из комнаты закрывать окна, выключать водопроводные краны, выключать электробытовые и электроосветительные приборы, закрывать входную дверь;
  - пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Отеле, уважать право других Guestов на отдых;
  - допускать в комнату работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
  - бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории Отеля;
  - при выезде из Отеля произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в службу приема и размещения ключ от комнаты.
- 5.12. Guestю, проживающему в Отеле, запрещается:
- оставлять в комнате посторонних лиц в свое отсутствие;

- передавать ключи от комнаты посторонним лицам;
  - приносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества, загрязняющие окружающую среду.
  - приносить в Отель оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
  - держать в комнате насекомых, птиц, кошек, иных животных. По предварительному согласованию с администрацией Отеля допускается размещение в комнате гостя домашнего животного весом не более 5 кг;
  - пользоваться в комнате нагревательными приборами, не входящими в комплектацию комнаты;
  - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время (с 22:00 до 6:00, а в период с 01 июня по 31 августа - время с 23:00 до 6:00 часов местного времени);
  - приносить в Отель алкогольные напитки;
  - Курить в помещениях Отеля (в том числе электронные сигареты).
- 5.13. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Отеле администрация Отеля вправе досрочно прекратить оказание услуг проживания и иных услуг Гостю в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.
- 5.14. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Отелем услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 5.15. Гость вправе отказаться от услуг Отеля, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
-