



Общество с ограниченной ответственностью
«РГС Новосибирск»
ООО «РГС Новосибирск»

УТВЕРЖДАЮ
«14» марта 2017 года

Генеральный менеджер
Наталья Геннадьевна Савченко

№ 12 от 14.03.2017

Правила предоставления гостиничных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, статьей 39.1 Закона Российской Федерации «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.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между «Парк Инн от Рэдиссон Новосибирск» (Park Inn by Radisson Novosibirsk) (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 номерах 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 номеров 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. Остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.
- 2.3. Для получения номера в Отеле Гости предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

- 2.3.1. Гражданин РФ предоставляет паспорт гражданина РФ, а при его отсутствии один из следующих документов:
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
 - удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
 - военный билет - для солдат, матросов, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
 - иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина РФ.
- 2.3.2. Иностраный гражданин для регистрации предоставляет:
- 2.3.2.1. Иностраный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующим получения визы:
- паспорт иностранного гражданина;
 - миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа с сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.
- 2.3.2.2. Иностраный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получение визы:
- паспорт иностранного гражданина;
 - миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа с сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
 - документ, подтверждающий право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).
- 2.3.2.3. Лицо без гражданства предъявляет один из следующих документов:
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международными договорами РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание;
 - вид на жительство;
 - иные документы, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- 2.4. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту Гостя (электронный ключ), обеспечивающий доступ в номер 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

подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией Отеля.

- 2.8. При наличии свободных номеров возможен ранний заезд. При раннем заезде с 0 часов 00 минут до 14 часов 00 минут дня заезда плата за ранний заезд взимается в размере 50% от суточной стоимости номера.
- 2.9. Официальный расчетный час при выезде Гостя – 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.
- 2.10. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер 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 номеров. 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 номера блокируются, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Отель вправе предложить Гостю другой номер.
- 2.11. При продлении номера менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:
 - Не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) - плата за половину суток;
 - От 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении проживания.

- 2.12. Администрация Отеля производит бронирование номеров в Отеле в порядке, предусмотренном правилами бронирования, утвержденными администрацией Отеля и в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ

- 3.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля.
- 3.2. 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.
- 3.3. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных способов:
 - наличными денежными средствами в кассу Отеля;
 - платежной банковской картой;
 - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля).
- 3.4. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - предоставление корреспонденции по ее получении;
 - побудка к назначенному времени;
 - предоставление комплекта посуды, посуды для чая/кофе, чай, кофе, сахар;
 - предоставление швейных принадлежностей (иглолки, нитки);

- предоставление гладильной доски, утюга;
- предоставление тележки для багажа;
- заказ такси;
- бесплатная автостоянка (при наличии свободных мест);
- беспроводной доступ в Internet;
- услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов - до 10 листов);
- пользование медицинской аптечкой.

3.5. Гостю, по его желанию, оказываются следующие дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом:

- стирка, глажение (в т.ч. – экспресс);
- аренда конференц-залов (при наличии свободных конференц-залов);
- услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов – более 10 листов).

3.6. При заселении в Отель со всех гостей в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг (мини-бара, сохранности номера и иные предоставляемые дополнительные услуги) взимается денежный депозит в размере 2000 руб. за номер. При выезде, в случае если гость не воспользовался дополнительными услугами депозит возвращается.

4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- 4.1. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 4.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения в одном номере с родителями или другими сопровождающими без предоставления отдельного места.
- 4.3. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.
- 4.4. Посещение проживающих в Отеле Гостей в ночное время (с 22:00 до 6:00) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или номеров).

Указанный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей Отеля, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.

- 4.5. Администрация Отеля отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в номере, 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.

- 4.6. 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 хранения на счет владельца.
- 4.7. При отсутствии Гостя в номере более суток с момента истечения согласованного срока проживания, администрация Отеля вправе создать комиссию, которая обязана составить акт и сделать описание имущества, находящегося в номере. 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.
- 4.8. Стоянка автотранспорта Гостей осуществляется на автостоянке Отеля (при наличии свободных мест).
- 4.9. На территории Отеля, за исключением номеров и туалетов, используется система видеонаблюдения.
- 4.10. Отель обязан:
- информировать Гостей 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 каждом номере настоящих Правил, 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”;
 - обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Гостях Отеля;
 - своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере Отеля.
- 4.11. 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 номере Отеля немедленно сообщить о них администрации Отеля;
 - при выходе из номера 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 Гостей на отдых;
 - допускать в номер 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 номера.
- 4.12. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
 - передавать ключи от номера 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 номере животных, насекомых, птиц. По согласованию с администрацией Отеля допускается размещение в номере Гостя собаки/кошки весом не более 7 кг, в порядке, предусмотренном Правилами проживания Гостей с домашними животными, утвержденными администрацией Отеля;
 - пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
 - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время (с 22:00 до 8:00);
 - приносить в Отель алкогольные напитки.
 - курить на территории Отеля.
- 4.13. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Отеле администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.
- 4.14. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Отелем услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 4.15. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.