

Утверждаю



Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Ассамблея Никитская»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ЗАО «Стабильная линия» гостиницы «Ассамблея Никитская» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между **потребителями** (далее - **Гости**), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и **исполнителем** - ЗАО «Стабильная линия» гостиница «Ассамблея Никитская», расположенное по адресу г. Москва, ул. Б. Никитская, д.12, стр.2 (далее – **Гостиница**), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы гостиницы – **круглосуточный**.

1.4. Потребитель, пользующийся услугами Исполнителя, подтверждает свое согласие с действием настоящих Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Ассамблея Никитская».

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в гостинице Гость ставит свою подпись в анкете гостя и на регистрационной форме, а администратор Службы приема и размещения выдаёт Гостю информационный счет, подтверждающий заключение договора на оказание услуг.

2.3. Номер в Гостинице предоставляется Гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, Гостям, постоянно проживающим за пределами РФ – паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.5. Расчетный час в Гостинице – 12 часов по московскому времени. Время заезда – 14 часов по московскому времени.

2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Генерального директора ЗАО «Стабильная линия». Цены на услуги формируются в соответствии с «Положением о тарифах и скидках ЗАО «Стабильная линия» Гостиница «Ассамблея Никитская»».

При оплате наличными Гости, прибывшие в гостиницу, вносят оплату за первые сутки проживания. За последующие сутки оплата производится ежедневно. По желанию Гостя возможна оплата за весь заявленный срок при заезде.

При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания. При выезде Гостя производится операция «Расчет» по

произведенной авторизации. По желанию Гостя возможна оплата кредитной картой за весь заявленный срок при заезде.

2.7. При наличии свободных мест, по желанию Гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.

2.8.1. При наличии у Гостя бронирования на текущую дату и при заезде гостя (с 24.00 до 14.00) до установленного Гостиницей официального времени заезда (**ранний заезд**) размещение Гостя производится только при наличии свободных и готовых к поселению номеров соответствующей забронированной гостем категории. Плата за ранний заезд взимается согласно локальному Приказу по компании.

2.8.2. В случае необходимости у Гостя в гарантированном раннем заезде бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

2.8.3. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении Гостя после расчетного часа с 14.00 до 06.00 – выезд осуществляется в 12.00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

2.8.4. При проживании менее суток (24 часов) оплата в любом случае взимается за сутки.

2.8.5. В случае гарантированного бронирования при несвоевременном отказе от бронирования, опоздании или неявки потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.8.6. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.8.7. Администрация Гостиницы оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

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

- не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12-00 до 18-00) – почасовая оплата.
- от 6 часов до 8 часов после расчетного периода (с 18.00 до 20.00) - плата за 1/2 текущих суток.
- от 8 часов до 24 часов после расчетного периода (с 20.00 текущих суток до 12.00 следующих суток) - плата за полные сутки.

2.8.9. Плата за проживание в случае задержки выезда рассчитывается от открытых тарифов «от стойки».

2.9. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после наступления в день заезда определенного часа по московскому времени, который был установлен Гостиницей.

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.12. Дополнительная кровать либо дополнительный комплект белья предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно действующим Прейскурантам цен, утвержденным приказом Генерального директора ЗАО «Стабильная линия» (гостиница «Ассамблея Никитская»).

2.13. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение первых 30 (тридцати) минут с момента поселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда. Гость обязан предоставить и сдать администратору Службы приема и размещения оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

2.14. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 (тридцати) минут с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

2.15. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения. Ключ от номера является собственностью гостиницы и в случае его утери или невозврата Гость обязан оплатить штраф в установленном Гостиницей размере.

2.16. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00.

В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- не беспокоить других Гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать электронный ключ.

3.3. При заселении Гостю необходимо проверить техническую исправность имеющегося оборудования в номере и полную комплектацию номера, в т.ч. мини-бара (по списку, указанному в информационной папке). Претензии от Гостя принимаются в течение 1 (одного) часа с момента заселения.

- Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения неисправностей.
- Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

3.4. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

IV. Права и обязанности администрации гостиницы

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей:

- правила предоставления гостиничных услуг;
- прейскурант стоимости номеров;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания, бизнес - центра;
- сведения о вышестоящей организации.

4.2. Гостиница обязана информироватьGuestы при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец ежедневно;
- смена постельного белья не реже 1 раз в три дня;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере холодильника;
- наличие в номере телефона;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- пользование сейфом в номере;
- автоматическая чистка обуви;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- заказ столика в ресторанах Москвы;
- вызов такси;
- справочная информация по городу;
- пользование камерой хранения и индивидуальной сейфовой ячейкой менее 8 часов после расчетного часа;
- парковка для проживающих в гостинице (наличие мест уточняется предварительно);

4.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

4.7. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

4.8. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных в п.3.5. настоящих Правил.

4.9. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 6 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Продукты питания и предметы личной гигиены хранятся в Гостинице в срок до 1 недели.

4.10. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.

4.11. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.12. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

4.13. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

4.14. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

4.15. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.16. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

4.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме.

Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

Руководителям структурных подразделений обеспечить строгое соблюдение настоящих правил.