

Утверждено

Приказом № 20-К от «25» июля 2017 г.

«Об утверждении правил предоставления
гостиничных услуг в отеле «RELITA-KAZAN»

_____ М.Р.Сафин

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «RELITA-KAZAN»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «RELITA-KAZAN» (далее «гостиница») разработаны в соответствии с:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. в редакции от 13.07.2015

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

«гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

«гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

«негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 16:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

«индивидуальное бронирование» – бронирование до 5 номеров включительно;

«групповое бронирование» – бронирование более 5 номеров;

«расчетный час» - 12:00;

«стандартное время заезда в гостиницу» - 14:00.

3. При указании времени в настоящих правилах используется московское время.

4. Режим работы гостиницы круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное

обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

6. При размещении в отеле Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и поставить свою подпись на регистрационной карте гостя, которая является Договором публичной оферты. Данная подпись подтверждает согласие Гостя с условиями, изложенными в настоящих Правилах проживания, а договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

7. Сведения об Исполнителе:

Гостиничный комплекс «Релита-Казань» - ООО «ТАЛ»

ОГРН 1091690065851, Свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения выдано 10 апреля 2013 года серия 16 № 006790544

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица выдано 21 декабря 2009 года, серия 16 № 005745207

Юридический адрес: 420034, г. Казань, ул. Декабристов, 85 «Б», оф. 901.

Фактический (почтовый) адрес: 420034, г. Казань, ул. Декабристов, 85 «Г».

8. Гостиничному комплексу «Релита-Казань» присвоена категория "4 звезды", свидетельство №550014264, выдано Аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения Обществом с ограниченной ответственностью «Туристско-информационный центр г.Казани» от 03.05.2018 г.

9. Гостиничный комплекс «Релита-Казань» был аттестован Ассоциацией Бизнес Туризма и обладает Аттестатом Бизнес- и Конференц-Отель №2015/46К от 01.07.2015 г.

10. Гостиничный комплекс «Релита-Казань» обладает Сертификатом соответствия требованиям, установленным в Системе добровольной сертификации «Халяль-Френдли Стандарт» № СДСХФ RU.04ИАХ0.0053 от 08.05.2018г..

II. Порядок проживания

1. Гостиничный комплекс «Релита-Казань» предназначен для временного проживания граждан (далее – Гости). Режим работы Гостиничного комплекса — круглосуточный, без выходных.

2. Номер или место в гостинице предоставляются гражданам при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, являются:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лица без гражданства.

Для иностранных граждан помимо документа, удостоверяющего личность необходимо наличие: визы (если необходима), миграционной карты.

3. Регистрация потребителей, 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. N 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".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
б) Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
в) Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
г) Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

д) Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

5. Временем заезда в гостиницу считается 14.00 на дату заезда.

6. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда. Размещение при раннем заезде возможно только при согласовании с отелем и только в случае наличия свободных номеров.

7. При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата раннего заезда Гостя производится в следующем порядке:

- при заезде до с 00:00 до 10:00 часов местного времени – оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания, завтрак не включен;

- при заезде с 10:00 до 14:00 местного времени — оплата не производится (при наличии свободных номеров и при условии предварительного бронирования);

Завтрак в день заезда оплачивается дополнительно. Стоимость завтрака – 700 руб.

8. В гостинице установлен расчетный час: 12.00.

При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом портье гостиницы. Портье, при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, продлевает срок проживания.

При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата позднего выезда Гостя производится в следующем порядке:

- при выезде до 20:00 часов местного времени — оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания;

- при выезде в 20:00 часов местного времени и позднее – оплата производится за полные сутки проживания.

9. Если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после расчётного часа, в то время как этот номер забронирован для другого гостя, руководитель Службы приема и размещения (далее — СПиР) (или лицо его заменяющее) в случае отсутствия потребителя может принять решение о выносе его вещей из номера. Для этого создается комиссия, состоящая из руководителя СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника службы безопасности, руководителя Хозяйственной службы (или лица, его заменяющего), составляет акт о выносе вещей потребителя в трёх экземплярах. Вещи потребителя хранятся в Камере хранения до момента их истребования. В момент истребования потребитель проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

10. Количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать:

номер категории «Стандарт» – двух человек;

номер категории «Стандарт Бизнес» – трех человек;

номер категории «Джуниор Сьюит» – трех человек;

номер категории «Люкс» – трех человек;

номер категории «Апартаменты» – четырех человек.

III. Условия бронирования.

1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Телефон для приема заявок: 8(843)516-9-000(111).

E-mail для приема заявок: hotel@relita-kazan.ru.

2. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами – в письменной или в устной форме; юридическими лицами – только в письменной форме.

3. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении потребителю номера брони.

4. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

5. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12.00 дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

6. При негарантированном бронировании, если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 16.00 дня заезда. При указании потребителем точного времени заезда бронь сохраняется в течение двух часов после указанного времени.

7. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа (для индивидуального бронирования) до предполагаемого дня заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату.

8. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки не подлежит возврату.

9. Бронирование считается аннулированным с момента сообщения потребителю номера отмены брони.

10. При заключении договора между потребителем и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты

1. Оплата за проживание и услуги (Прейскурант), предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным Приказом руководителя организации.

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 Потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Гостиницей, согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2. При оплате потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда взимается 100% предоплата за весь период проживания.

При оплате потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда снимается оплата за весь период проживания, либо на счете потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и дополнительные услуги, выбранные гостем. В момент выселения потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета потребителя суммы фактически оказанных услуг.

3. При оплате наличными денежными средствами на стойке приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца.

4. При выезде из гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, и сдает ключ от номера администратору отеля (портье). Если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, то осуществляется полный или частичный возврат денежных средств.

8. В случае отказа Потребителя от размещения в день заезда (поселения) возврат полной суммы производится, если потребитель подошел к стойке Службы Приема и Размещения в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером. Если Потребитель воспользовался номером и/или подошел к стойке с целью отказа от номера позднее 30 минут после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится. При возврате денежных средств гость должен предъявить чек и документ, удостоверяющий личность.

9. Дети (возрастом до 10 лет включительно) при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) без предоставления дополнительного места и завтрака проживают в гостинице без доплаты. Завтрак детям предоставляется, согласно действующему Прейскуранту. Проживание детей, старше 10 лет, оплачивается согласно основному тарифу на проживание.

10. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом – 12.00 текущих суток

11. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальная расчётная сумма для оплаты гостиничных услуг – стоимость номера за сутки.

12. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 7.00 до 23.00 ч. на основании документа, удостоверяющего личность. После 23.00 посетитель считается лицом, проживающим в номере, и за его проживание берется дополнительная плата, в соответствии с установленными тарифами, исходя из категории номера.

13. Во время проживания Гостя в гостинице переселение его в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть

осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Гость может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

14. Переселение Гостя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

15. Проживающим в отеле комплементарно предоставляется: доступ к беспроводному Интернету, парковке.

16. В стоимость проживания включен завтрак.

V. Права и обязанности потребителя

1. Потребитель обязан:

- а) своевременно и в полном объеме оплачивать услуги гостиницы;
- б) соблюдать тишину и порядок в период с 23.00 до 7.00, уважая права других гостей;
- в) нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- г) соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- д) бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- е) возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании Прейскуранта порчи имущества, утвержденного Приказом руководителя организации;
- ж) строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- з) в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиничного комплекса;
- и) при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- к) регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23.00
- л) проходить осмотр через рамку металлодетектора, а также предъявлять личные вещи для осмотра через интроскоп, каждый раз при возвращении в отель;
- м) при выезде из гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе полученные дополнительно, сдать номер, ключ от номера на стойке Службы приема и размещения.

2. Потребитель не вправе:

- а) в свое отсутствие оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- б) выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- в) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля;
- г) проносить на территорию Гостиничного комплекса и хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5х0,5х0,5 м.), оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, легко воспламеняющиеся, наркотические, психотропные, токсические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу для жизни и здоровья находящихся на территории Гостиничного комплекса граждан, имущества Гостиничного комплекса и обеспечения общественной безопасности;
- д) пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере;

- е) переставлять и передвигать мебель в номере;
 - ж) в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" курение в номерах и в здании отеля категорически запрещено. Курение допускается только в специально оборудованных местах. За курение в зоне запрета предусмотрена оплата дополнительной уборки 3 000 рублей (Три тысячи рублей);
 - з) нарушать покой других гостей, создавая шум;
 - и) проживать в номере с домашними животными, птицами, рептилиями и т.д.;
 - к) изменять интерьер отеля, выносить мебель из номера;
 - л) появляться в общих зонах отеля в халате, купальном костюме, рабочей, грязной или иной неподходящей одежде.
 - м) запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация Гостиницы имеет право взыскать с Гостя оплату дополнительной уборки в размере 1 000 (одна тысяча) рублей. При значительном загрязнении номера может взиматься сумма компенсации за дополнительную уборку и расхода чистящих и моющих средств в размере 500 (пятьсот) рублей.
3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

VI. Права и обязанности администрации гостиницы

1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.
2. Гостиница при оформлении проживания в гостинице обязана информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.
3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:
 - а) вызов скорой помощи;
 - б) пользование медицинской аптечкой;
 - в) доставка в номер корреспонденции после ее получения;
 - г) побудка к определенному времени;
 - д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - е) вызов такси;
 - ж) побудка к определенному времени;
4. За дополнительную плату по запросу Гостя гостиница предоставляет следующие услуги:
 - а) внеплановая замена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей;
 - б) детская кроватка.Цены указаны в Прейскуранте, утвержденном Приказом руководителя Гостиницы.
5. Отель имеет право отказать в размещении лицам:
 - а) не предоставившим документов, удостоверяющих личность (согласно п.п.2 п.II настоящих Правил);
 - б) не предоставившим оплаты или гарантии оплаты;
 - в) не согласным с правилами предоставления гостиничных услуг в отеле;
 - г) нарушающим общественный порядок;
 - д) находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
6. Администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем общественного порядка или порядка пользования бытовыми приборами.

7. Гостиница имеет право отказать в размещении в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг гостиницы.

8. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

VII. Ответственность потребителей и администрации

1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законом порядке:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения цены на оказанную услугу.

2. В соответствии с п.2 статьи 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что, по условиям хранения, доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

3. В случае обнаружения в гостинице забытых вещей принимаются меры к возврату их владельцам. До возврата владельцу вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и утерянных вещей: обычные — 3 месяца, ценные — 6 месяцев.

4. Потребитель, в соответствии с Законодательством РФ, возмещает ущерб в случаях утраты или повреждения имущества по вине Потребителя.

Необходимо понимать:

- сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется с учетом рыночных цен;

- при затоплении номера, повреждении мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

- в случае порчи инвентаря: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки; в случае невозможности восстановления первоначального вида вещей (имущества гостиницы) Потребитель выплачивает их розничную стоимость на момент нанесения ущерба.

При наличии фактов причинения Потребителем ущерба работники гостиницы составляют акт о порче имущества гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию гостиницы, второй – материально ответственному лицу, в подсчете которого находится испорченное имущество гостиницы, а третий выдается на руки плательщику.