Правила ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТАМЕНТ-ОТЕЛЕ «LondoN»

УТВЕРЖДАЮ:

Апартамент-отель «LondoN»
(ИП Дубровина М.Н.)

Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Целуйко С.Н.
 м.п.

15.11. 2015г

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги) в апартамент-отеле «LondoN»..

2. Основные понятия и определения:
"Апартамент-отель" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг, расположенный по адресу:

Самарская обл., г. Новокуйбышевск, пр. Мира, 31.
"Потребитель, гость" - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
"Исполнитель" – ИП Дубровина М.Н. Апартамент-отель «LondoN», оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

3. Бронирование номеров

Бронирование номеров осуществляется круглосуточно.

Отель обязуется принимать заявки на бронирование по телефону, факсу, электронной почте, либо лично, и по результатам рассмотрения заявок оказывать или не оказывать услуги клиентам, предоставив гостю письменное подтверждение ( по электронной почте, по факсу) о принятии или отказе о принятия заявки.

Поздний выезд можно забронировать только при наличии свободных номеров в отеле, при условии оплаты времени простоя номеров.

Размещение постояльцев производится на срок бронирования, а для иностранных граждан также в пределах срока действия визы и регистрации на территории Самарской области. О любом изменении в бронировании постоялец обязан своевременно проинформировать службу приема и размещения гостей.

Бронь удерживается в статусе «без гарантии» в течение 3х банковских дней, но не позднее, чем за сутки до даты заезда. По истечении данного срока бронь переходит в статус «гарантированна», в случае оплаты наличными деньгами или кредитной картой в отеле, или по безналичному расчету.

 В случае не поступления оплаты на счет отеля в течение данного периода, отель оставляет за собой право аннулировать бронь.

 Если гостям была предоставлена услуга «Оплата в отеле», то бронь удерживается в статусе «без гарантии» до 19.00 на дату заезда.

4. Номер в апартамент-отеле предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет, путешествующим в сопровождении родителей - свидетельства о рождении, в составе группы – сопровождающий должен предъявить доверенность, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты.
Несовершеннолетние граждане в возрасте до 18 лет могут быть заселены в апартамент-отель только в сопровождении родителей или других законных представителей (по нотариально заверенной доверенности).
Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в апартамент-отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.
При оформлении проживания в апартамент-отеле исполнитель выдает Регистрационную карточку гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг, которая содержит:

1. наименование исполнителя;
2. фамилию, имя, отчество потребителя;
3. сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
4. цену номера (места в номере);
5. дату и время заезда и выезда;
6. основные правила проживания.

5. Плата за проживание в апартамент-отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом до 12.00 часов дня текущих суток по местному времени.
Размещение детей до 3 лет с родителями с предоставлением дополнительной кровати производится без взимания дополнительной оплаты.
В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- до 18.00 — 50% стоимости номера;

- после 18.00 оплата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
Для льготных категорий граждан предоставляются скидки на проживание в размере 10% от стоимости номера при предъявлении соответствующих документов.

К ЛЬГОТНЫМ КАТЕГОРИЯМ ОТНОСЯТСЯ:

* Герои Советского Союза и России;
* Кавалеры Орденов Славы I, II и III степеней;
* Участники ВОВ;
* Жители блокадного Ленинграда;
* Ветераны боевых действий;
* Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей;
* Инвалиды I и II групп.

6. Услуги, предоставляемые апартамент-отелем, могут быть оплачены следующими способами:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой( Visa, Master Card, Visa Electron, Maestro);
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет апартамент-отеля (безналичная оплата услуг посредством банковского перевода).

в соответствии с законодательством РФ.

 За исключением тех случаев, когда оплата производится согласно условиям договора, гость будет заселен только после внесения оплаты за услуги.

 Оплата безналичным расчетом должна быть получена в течение трех банковских дней с момента выставления счета, но не позднее одних суток до даты заезда гостей, если иное не предусмотрено договором.

 Оплата безналичным расчетом может быть неучтена, если отель не получил подтверждения от банка о поступлении денежных средств на расчетный счет отеля.

Цены на дополнительные услуги указаны в прейскуранте.

 Если гость при проживании не пользовался услугами, входящими в стоимость номера, отель не производит возврат денег за данные услуги.

 Гость обязан оплатить услуги, заказанные и полученные им в соответствии с прейскурантом цен, а также фактические расходы отеля, вызванные действиями гостя, в том числе:

* оплата за простои номеров при не заезде по подтвержденной заявке в размере 100% стоимости одних суток;
* оплата возмещения ущерба, причиненного отелю действиями данного гостя в размерах, определенных отелем в соответствии с размером понесенных убытков, либо, если первое невозможно, то в соответствии с законодательством РФ.
* оплата услуг, заказанных гостем которые не входят в стоимость проживания, но которыми фактически воспользовался гость.

 При преждевременном выезде гость обязан возместить неустойку, в размере 100% от стоимости проживания, но не более одних суток.

 В случае снятия оплаченной брони более чем за сутки до даты заезда (проживания) возврат неиспользованной суммы происходит по письменному заявлению гостя/ заказчика в десятидневный срок, и/или в соответствии с договором.

7. Порядок возврата оплаты:

* В случае досрочного выезда Потребителя (если до окончания срока проживания остались сутки и более, и при заселении была произведена предварительная оплата денежных средств на кредитной карте на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания) Исполнитель при выезде гостя, на основании письменного заявления от гостя с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность, производит полный возврат суммы и проводит новую оплату фактически использованного срока проживания.
* На сумму возврата по первоначальном чеку составляется акт по форме No.8-Г, который утверждается Руководителем апартамент-отеля и заверяется подписью гостя.
* Услуги, оплаченные наличными, возвращаются наличными;
* В случае первоначальной оплаты по кредитной карте, возврат возможен только безналичным способом на использованную при оплате карту. Услуга cashback – кэшбэк (возмещение держателю карты определенного процента от суммы безналичного платежа) запрещена на территории РФ.
* Возврат наличным способом осуществляется при наличии в кассе необходимой суммы. При физическом отсутствии гостя, сумма, на которую осуществляется возврат, отправляется адресату банковским переводом за счет принимающей стороны в течении 3х рабочих дней.
* В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, а равно как, если до окончания срока проживания осталось менее суток, возврат оплаты не производится.
* Цены на дополнительные услуги указаны в прейскуранте.
* Если гость при проживании не пользовался услугами, входящими в стоимость номера, отель не производит возврат денег за данные услуги.
* Гость обязан оплатить услуги, заказанные и полученные им в соответствии с прейскурантом цен, а также фактические расходы отеля, вызванные действиями гостя, в том числе:
* оплата за простои номеров при не заезде по подтвержденной заявке в размере 100% стоимости одних суток;
* оплата возмещения ущерба, причиненного отелю действиями данного гостя в размерах, определенных отелем в соответствии с размером понесенных убытков, либо, если первое невозможно, то в соответствии с законодательством РФ.
* оплата услуг, заказанных гостем которые не входят в стоимость проживания, но которыми фактически воспользовался гость.
* При преждевременном выезде гость обязан возместить неустойку, в размере 100% от стоимости проживания, но не более одних суток.
* В случае снятия оплаченной брони более чем за сутки до даты заезда (проживания) возврат неиспользованной суммы происходит по письменному заявлению гостя/ заказчика в десятидневный срок, и/или в соответствии с договором.

8.Проживание

* Стоимость проживания включает: проживание, пользование ванными принадлежностями.
* Отель оказывает обязательные бесплатные услуги: предоставление кипятка, иголок, ниток, доставку в номер корреспонденции, вызов такси, заказ и бронирование авиа - и железнодорожных билетов, побудку к определенному времени, вызов медицинской и экстренной служб, пользование медицинской аптечкой, предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

 В апартамент-отеле «LondoN» установлен посуточный порядок проживания, заезд с 14.00 часов дня, (до 14.00 возможна уборка номеров), выезд до 12.00 часов следующего дня. Расчетный час в отеле - 12 часов дня.

 В случае нахождения клиента в номере больше указанного при заселении срока, плата за проживание взимается согласно правилам о позднем выезде.

 При 100-процентной занятости номеров соответствующей категории заезд гарантирован с 14.00 (до 14 часов производится уборка).

 В случае 100-процентной занятости номеров соответствующей категории или 100-процентного бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда. Постоялец обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

 О любом выезде до конечной даты бронирования постоялец обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 часа, проинформировать службу приема и размещения гостей.

Отель имеет право отказать в размещении в следующих случаях:

* при фактическом отсутствии свободных номеров;
* при отсутствии номеров данной категории на планируемый период заезда;
* при отсутствии заявки о бронировании и подтверждении брони от отеля;
* при загрузке более 80% для брони в статусе «без гарантии» после 19.00;
* при заезде гостя в момент, не соответствующий дате и времени заезда,
* указанной в заявке, или в соответствии с расчетным часом;
* при наличии задолженности гостя перед отелем: неоплаченных ранее счетов за услуги отеля, нанесенных отелю убытков;
* при отсутствии у гостя документов, удостоверяющих личность;
* при отсутствии у иностранного гражданина документов, удостоверяющих личность, миграционной карты, визы (в зависимости от требований РФ к стране проживания гостя);

Отель обязуется предоставлять гостям услуги на основании договора входящие/не входящие в стоимость проживания, в соответствии с прейскурантом цен при условии оплаты гостями данных услуг.

Отель обязуется предоставлять услуги в полном объеме и в срок, в соответствии с законодательством РФ, а в случае, если это невозможно предложить гостю (заказчику) равноценную замену услуги или отеля.

Отель несет ответственность за конфиденциальность информации о гостях в соответствии с действующим законодательством.

Отель обязан исправить неполадки, влияющие на ухудшение качества предоставляемых услуг в соответствии с законодательством РФ.

Отель не несет ответственность за последствия прекращения отношений с клиентом, в связи с нарушениями последним законодательства РФ.

Отель не несет ответственности за форс-мажорные обстоятельства, препятствующие возможности предоставления услуг, либо существенно влияющие на их качество, а также за деятельность третьих лиц, причинивших гостю какой-либо ущерб во время оказания отелем услуг гостю.

Регистрация российских граждан осуществляется по предъявлении паспорта; иностранных граждан - паспорта и визы (если безвизовый режим въезда не предусмотрен соответствующими правительственными соглашениями), либо документа, подтверждающего аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения, либо члена его семьи, а также миграционной карты.

Регистрация иностранных граждан в паспортно-визовой службе осуществляется только в дни и часы приема ПВС.

 Завтрак в отеле подается с 7.00 до 10.00 утра начиная со следующего после заезда дня.

В каждом номере отеля есть телефон:

- Звонок на городской номер: через администратора отеля.

- Звонок по внутренней линии: N комнаты.

Для хранения ценных вещей гость может воспользоваться сейфом, который находится на рецепции.

9. Посещение проживающих в апартамент-отеле гостей третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации апартамент-отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. Для посещения гостевой зоны после 23:00 часов всем посетителям необходимо пройти процедуру регистрации. Администрация апартамент-отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату предоставляемых дополнительных услуг в соответствии с утвержденным перечнем.

10.  Гость обязан:

* соблюдать установленный апартамент-отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
* соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию апартамент-отеля;
* возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества апартамент-отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта апартамент-отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
* не беспокоить других гостей, проживающих в апартамент-отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в апартамент-отеле;
* не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования апартамент-отеля;
* при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер апартамент-отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
* строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
* курить только в строго отведенном месте, которое находится за пределами здания отеля;
* своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры;
* при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна (при оставлении гостем открытыми окон в зимнее время года возможна авария в системе отопления номера. Обязанность по возмещению ущерба в результате аварии системы отопления номера возлагается на гостя), выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
* при выезде из апартамент-отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы приема и размещения о своем выезде;
* нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним  в номере, не оставлять детей без присмотра.
* в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 1 500 (три тысячи) рублей.

11. В апартамент-отеле запрещается:

* оставлять после 23.00 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 апартамент-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
* хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
* 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.
* во всех помещениях апартамент-отеля и на балконах курить строго запрещено. В случае нарушения правила о запрете на курение в номере, гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей. Стоимость генеральной уборки включается  в общий счет. Кроме того, апартамент-отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.
* передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя.
* пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильниками, электрообогревателями и т.д.), за исключением приборов, входящих в оснащение номера
* накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
* включать громко музыку, источники другого шума.
* Находиться в одежде, с предметами и жидкостями, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения и другие предметы.
* Вносить запрещенные, колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые и зловонные вещества и предметы.
* На территории отеля без специального разрешения администрации не разрешается:
* Приносить и употреблять в общественных зонах напитки и продукты питания, не приобретенные в отеле;
* Осуществлять какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары.
* Без специального разрешения администрации в помещениях не разрешается осуществлять коммерческую фото- и киносъемку. Под коммерческой понимается любая съемка, осуществляемая не для бытовых целей постояльцев и посетителей.
* Запрещается использование номеров в коммерческих целях, так как номера предоставляются только для проживания.
* проносить и размещать животных, рептилий, насекомых.
* выносить из номера мебель, картины, постельные принадлежности;

12. Апартамент-отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в апартамент-отеле 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.

13.Апартамент-отель вправе произвести замену забронированного номера и предоставить размещение в отеле аналогичной категории на условиях первоначального бронирования в случае выявления необходимости осуществления в апартамент-отеле экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

14. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из апартамент-отеля 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. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются 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 апартамент-отеля в присутствии сотрудников службы охраны апартамент-отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что администрация апартамент-отеля располагает информацией о месте его нахождения.

15. Апартамент-отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты апартамент-отелем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему апартамент-отелем индивидуальный сейф, находящийся в номере. Апартамент-отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации апартамент-отеля. В противном случае апартамент-отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

16. Апартамент-отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в апартамент-отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
Апартамент-отель, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в регистрационной карточке для извещения о находке.

17. Апартамент-отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания апартамент-отеля.

18. Апартамент-отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды). В случае возникновения подобной ситуации, администрация апартамент-отеля всегда готова помочь гостю.

19. Апартамент-отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг апартамент-отеля.

20. Апартамент-отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях апартамент-отеля.

21. Апартамент-отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

22. Апартамент-отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде апартамент-отеля.

23. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях апартамент-отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

Желаем Вам приятного отдыха!

Порядок проживания в апартамент-отеле разработан в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49, от 06.10.2011 №824) и Федеральным законом № 15-ФЗ от 23 февраля 2013года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».