

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Саквояж» регулируют отношения между отелем «Саквояж» и Заказчиками/Потребителями услуг.
- 1.2. Правила обязательны к исполнению всеми Гостями (Заказчиками/Потребителями) отеля «Саквояж».
- 1.3. Настоящие Правила разработаны на основе
- Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-I;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- Постановления Правительства Российчской Федерации от 18.11.2020г. №1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц»
- 1.4. Юридическое наименование и юридический адрес: ООО «Гостеприимство», г. Петрозаводск, ул. Свердлова, д.10
- 1.5.Контактные данные: 8 (8142) 76-16-61, 8-911-662-59-98 https://www.rk-hotel.ru rk-hotel@sampo.ru
- 1.6. Режим работы круглосуточный.
- 1.7. Настоящие Правила размещены для сведения Гостей на стойке Администратора, в номерах и на сайте отеля www.rk-hotel.ru
- 1.8. Основные понятия, используемые в Правилах:
- «Отель» отель «Саквояж», расположенный по адресу г. Петрозаводск, ул. Свердлова, д.10
- «Гость» физическое лицо, потребитель гостиничных услуг
- «Гостиничные услуги» комплекс услуг по обеспечению временного проживания, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Отелем;
- «Прейскурант» информация о стоимости всех услуг, оказываемых Отелем;
- «Бронирование» предварительный заказ мест и (или) номеров Гостем, а также дополнительных услуг, оказываемых Отелем:
- «Расчетный час» время заезда и выезда, установленное Отелем и принимаемое при расчетах.
- «Ранний заезд» размещение для временного проживания раньше забронированного времени. Производится только при наличии свободных мест.
- «Поздний отъезд» убытие позже срока, указанного при бронировании номера.
- 1.9. Гостю предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:
- побудка к определенному времени;
- доставка корреспонденции и ее получение;
- ежедневная уборка номера;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- сейф/ячейки сейфа;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет;
- вызов такси;
- парковка автотранспорта



1.10. Курение табака на территории Отеля запрещено, согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (также действует запрет курения курительных смесей).

II.. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА)

- 2.1. Отель «Саквояж» предоставляет Гостям возможность воспользоваться услугами по временному проживанию в имеющихся в распоряжении номерах (другими сопутствующими/дополнительными услугами) согласно действующим прейскурантам в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2. Заезд/выезд (check-in/check-out): расчетный час начала обслуживания (время заезда): 14:00 часов по местному времени на дату заезда Гостя. Расчетный час окончания обслуживания (время выезда): 12:00 часов по местному времени на день выезда Гостя.
- 2.3. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного подготовленного номера (без взимания дополнительной платы).
- 2.4. При размещении в связи с ранним заездом с 06.00 часов до 14.00 часов с последующим проживанием в Отеле взимается оплата в размере половины суток (завтрак не включен) по действующему прейскуранту.
- 2.5. При необходимости Отель может предоставить дополнительное место в номере. Оплата за дополнительное место взимается в зависимости от типа размещения и категории номера в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 2.6. По истечении срока обслуживания Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору не менее чем за 2 часа до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных подготовленных номеров. Продление проживания производится не менее чем на сутки и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.
- 2.7. При задержке выезда после расчетного часа, после 12.00 час. (поздний отъезд) плата взимается в следующем порядке:
- с 12.00 ч. до 10.00 ч. взимается оплата за половину суток, согласно Прейскуранту;
- с 00.00 ч. взимается оплата за целые сутки.
- В случае отсутствия свободных номеров (мест) Заказчику/Потребителю может быть отказано в продлении срока проживания.

III. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

3.1. Бронирование номера в отеле осуществляется посредством электронной связи - Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте, либо направить по e-mail заявку, либо позвонить по телефону.

Гарантия предоставления услуг проживания в Отеле - полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг. Гарантированная бронь в отсутствии гостя не подлежит отмене до 12:00 дня, следующего за датой заезда, установленной при бронировании.

При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты) бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров.



IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Оформление проживания производится на основании документа, удостоверяющего личность

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- свидетельство о рождении на ребенка (для лиц до 14 лет)
- удостоверение личности офицера (для проходящих военную службу).

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт,
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу,
- вид на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с действующим миграционным законодательством

При отсутствии соответствующих документов Отель вправе отказать Гостям в размещении.

- 4.2. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера (места в номере).
- 4.3. В случае отказа от оплаты номера администратор имеет право отказать в поселении.
- 4.4. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и сообщении до расчетного часа (12 часов по местному времени) администратору о желании продлить номер с оплатой согласно действующему прейскуранту.
- 4.5. Вне очереди, при наличии свободных мест, в Отеле размещаются Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы; участники Великой Отечественной войны; инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.

V. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Оказание услуг по предоставлению возможности временного проживания осуществляется на условиях полной или частичной оплаты за период предполагаемого проживания (бронирования).
- 5.2. При наличии свободных мест одному лицу может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.
- 5.3. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться как в наличной, так и в безналичной форме.
- 5.4. Прием денежных средств производится на стойке администратора.
- 5.5. В случае досрочного отъезда расчет производится за фактическое время проживания и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.
- 5.6. В случае отказа от размещения в течение одного часа в день заселения, если Гость не воспользовался номером, производится возврат всей суммы, оплаченной за проживание.
- 5.7. Если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после размещения в номере, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится



- 5.8. В случае, если Гость при наличии гарантированного бронирования не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование или отменил, но в сроки менее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда (после 14:00 дня перед днем заезда по местному времени), ранее произведенная Гостем оплата в размере стоимости размещения за первые сутки проживания не подлежит возврату, а данное бронирование аннулируется.
- 5.9. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

VI. РАЗМЕЩЕНИЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

- 6.1. Дети в возрасте до 6 лет проживают в Отеле без взимания платы
- 6.2. Дополнительная кровать предоставляется по запросу согласно Прейскуранту.

VII. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

- 7.1. С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостю запрещается:
- курить в номерах, холлах, коридорах и других общественных местах, не предназначенных для курения;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие
- передавать ключ от номера или карточку гостя другим лицам;
- держать в номере домашних животных, птиц без согласования с Администрацией
- употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей);
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество;
- забирать с собой махровые изделия, находящиеся в номерах. Они являются собственностью Отеля, при желании Гость может оплатить их стоимость на ресепшн.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства, другие запрещенные к обороту и/или представляющие опасность для окружающих и/или имущества предметы и/или вещества;
- совершать другие действия, создающие дискомфорт / помехи для окружающих, мешающих нормальному функционированию Отеля

7.2. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, другие правила, а также соблюдать права иных лиц на личную неприкосновенность;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги;
- по истечении оплаченного срока размещения освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончанию пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать номер и окна;
- оплачивать городские, междугородние, международные переговоры;
- незамедлительно сообщить администрации об обнаружении вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Отелем Прейскурантом стоимости имущества;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными лицами;
- обеспечить доступ в номер сотрудников Отеля не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- посещение гостями проживающих лиц разрешено с 08.00 до 23.00 ч. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей
- 7.3. Администрация вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения.



- 7.4. Ценные вещи (деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи) необходимо хранить в сейфе/ячейке сейфа. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение.
- 7.5. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

7.6. Отель обязуется:

- обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере и на ресепшн;
- обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, Правил противопожарной безопасности;
- предоставить по первому требованию Гостя Книгу отзывов и предложений, которая находится у администратора Отеля;
- обеспечить смену постельного белья 1 раз в два дня, полотенец ежедневно. Может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по их удовлетворению.

Отель вправе произвести замену предоставленному Гостю номера или места в 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.

VIII. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 8.1. В случае несоблюдения требований настоящих Правил администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке путем выселения из занимаемого номера с удержанием фактически понесенных расходов.
- 8.2. В случае истечения оплаченного срока проживания при отсутствии Гостя по месту размещения после 15.00 дня предполагаемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация вправе создать комиссию, сделать опись имущества отсутствующего в номере Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейфовую ячейку, находящуюся у администратора Отеля, остальные вещи помещаются в «Комнату хранения забытых вещей и ценностей Гостей»
- 8.3. Отель «Саквояж» обеспечивает конфиденциальность информации.
- 8.4. На ресепш находится Книга отзывов и предложений. Все жалобы и заявления, оставленные в Книге отзывов и предложений, рассматриваются администрацией.
- 8.5.. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются сторонами с учетом иных утвержденных Отелем локальных актов.

МЫ РАДЫ, ЧТО ВЫ ВЫБРАЛИ НАС! ПРИЯТНОГО ОТДЫХА! С УВАЖЕНИЕМ, ОТЕЛЬ «САКВОЯЖ»



Памятка о правилах пожарной безопасности

В целях обеспечения пожарной безопасности, соблюдения законодательства РФ запрещается:

- курение табака и курительных смесей на территории, в средствах размещения, помещениях, номерах, холлах, зоне питания, коридорах отеля «Саквояж» и других общественных местах, не предназначенных для курения, согласно Федеральному закону «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15-Ф3 от 23.02.2013;
- использование в средствах размещения электрических нагревателей, утюгов, если это не предусмотрено комплектацией таких средств размещения. О неисправностях электрооборудования просим немедленно сообщить администрации (персоналу) Отеля;
- проносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы

В случае ЧП (пожар, возгорание, задымление и т.п.) необходимо:

- соблюдать спокойствие;
- отключить электроосвещение, телевизор и другие электроприборы;
- сообщить немедленно администрации Отеля;
- открывать двери, окна, разбивать стекла только в случае крайней необходимости, если для предотвращения угрозы жизни, здоровью, имуществу нет иных возможностей;
- покинуть помещение, взяв с собой личные вещи, одеяло (плед), документы, следуя схеме эвакуации;
- в случае, если коридор и лестничная площадка заполнены дымом и из помещения не предоставляется возможным выйти, намочить любой текстильный материал (одеяло, полотенце и т.п.) водой и уплотнить им дверь (заткнуть щели);
- с прибытием к месту происшествия пожарных подойти к окну и подать знак об оказании помощи.

Гости обязаны:

- соблюдать Правила предоставления гостиничных услуг, Правила пожарной безопасности;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Отеля;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию средств размещения, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу Отеля;
- соблюдать требования безопасности на объектах питания;
- сообщать о неисправностях и неукомплектованности средств размещения администратору Отеля;
- не злоупотреблять алкогольными напитками;
- не разжигать костры и мангалы в не оборудованных для этого местах;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других граждан (Гостей и работников Отеля);
- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать все электроприборы;
- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за предоставленные услуги;
- нести материальную ответственность за утерю или порчу имущества Отеля согласно утвержденному Прейскуранту;
- перед отъездом сдать номер и ключи администратору, произвести полный расчет за оказанные услуги.

Гостю рекомендуется:

- не оставлять без присмотра деньги и ценные вещи. При утрате, краже денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

При обнаружении посторонних предметов и обо всём, что вызывает подозрение, просьба сообщать администрации Отеля.

МЫ РАДЫ, ЧТО ВЫ ВЫБРАЛИ НАШ ОТЕЛЬ! ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!



Организации, осуществляющие контроль деятельности предприятия:

Отдел защиты прав потребителей администрации г. Петрозаводска

г. Петрозаводск, пр. Ленина, д.2 8 (8142) 71-34-62

Управление по туризму Республики Карелия

г. Петрозаводск, ул. Андропова, 2 8 (8142) 79-23-88

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Карелия

г. Петрозаводск, ул. Володарского, д.26 8 (8142) 76-35-93