

Правила проживания и предоставления услуг в Отеле «Anzhelina»

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в Отеле «Anzhelina»!

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в Отеле было комфортным. Для этого разрешите представить Вашему вниманию краткую информацию об Отеле и порядке проживания в нем.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг в Отеле «Anzhelina».

1.2. Настоящие Правила проживания в Отеле «Anzhelina» 3*, расположенном по адресу: 353417, Россия, Краснодарский край, с Витязево, ул.Славная,22Д, разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.07.2021) «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Федеральным законом от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского об «Административных правонарушениях», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Отеля.

1.3. Информация, как о самом Отеле, так и об оказываемых им услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ», а также указанные в п. 1.2. НПА для ознакомления, размещаются в службе приема и размещения.

1.4. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания в Отеле, Правил противопожарной безопасности Правил поведения в чрезвычайных ситуациях; Правил пожарной безопасности; Правил пользования электроприборами; Правил посещения бассейна;

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Отель» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

- «Исполнитель» - индивидуальный предприниматель, предоставляющий потребителю гостиничные услуги.

- «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

2.1. Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - трое суток. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 24 часа до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.2. Режим работы Отеля круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. В Отеле установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда из Отеля — 12:00 (время местное).

2.4. Заезд в Отель производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

2.5. Заезд в Отель без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.6. Регистрация в Отеле граждан РФ осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

2.7. Отель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.8. При оформлении проживания Отель обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Отеле бесплатно или за дополнительную плату.

2.9. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

2.10. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Отеля прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера в Отеле является динамичным. Цена на размещение в Отеле может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Отеле. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования.

2.11. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Отеля или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении.

2.12. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

2.13. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.14. При размещении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) при наличии свободных номеров плата за номер взимается за период от времени заселения до времени заезда в соответствии с п. 2.16. настоящих Правил.

2.15. В случае если Потребитель или его представитель, желает гарантировать заселение ранее 15:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда Потребителя в Отель.

2.16. В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- от 6 до 12 часов до часа заезда - 100% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:

- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 100% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

2.16.1. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

Возврат денежных средств за неиспользованные Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из отеля производится в следующем порядке:

- Потребитель заблаговременно, за 72 часа до даты и времени выезда обращается к администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт и экземпляр чека, полученного при оплате услуг);

- Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины (досрочный выезд);

- Администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до одного часа);

- Потребитель подписывает заявление о возврате, расходный кассовый ордер и чек, выданный ему взамен возвратному;

- При завершении процедуры Потребитель получает на руки свой экземпляр нового чека с указанием оплаты фактически оказанных услуг и часть денежных средств, подлежащую возврату.

2.16.2. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 72 часа до даты и времени отъезда, Отель взимает плату в размере одних суток проживания.

При оплате Потребителем услуг по безналичному расчету, денежные средства возвращаются в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о возврате по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (отелем была оказана услуга по проживанию).

Для осуществления возврата Потребитель оформляет заявление о возврате денежных средств, в обязательном порядке приложив к нему экземпляр чека, подтверждающий оплату проживания в Отеле. При утере чека или отказе его возвращать, администратор вправе отказать в оформлении процедуры возврата денежных средств.

Сохраняйте свой экземпляр ЧЕКА до окончания проживания в отеле!

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только турфирмой.

2.16.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в отеле или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Отеля возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Отеля.

2.16.4. Предельный срок проживания в отеле составляет 4 месяцев.

2.17. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Отель, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на reservation.

2.18. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.19. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Отеле бесплатно. Свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.20. В случае, если в номере проживает двое детей до 4 лет, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.21. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Отеле. Перевод оформляется администратором.

2.22. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 23:00 или приглашения в Отель зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Отель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Отеле прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.23. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.24. Лица, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Отелю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Отелю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Отель, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Отелю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Отелем. Отель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Отелем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.25. При заезде в Отель с Потребителя осуществляется взимание курортного сбора в целях исполнения Федерального закона от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» и Закона Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края об «Административных правонарушениях» за исключением Потребителей,

относящихся к льготным категориям граждан, перечисленных в Федеральном законе от 29.07.2017 №214-ФЗ.

2.26. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Отеля запрещена.

Номера для проживания и балконы в них объявлены **некурящей зоной**. Отведены специальные места для курения. При нарушении данного положения исполнителем взимается с Потребителя компенсационная выплата в размере 5000 рублей. Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

2.27. Право на внеочередное размещение в Отеле, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- 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).
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.28. Потребители, проживающие в Отеле, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Отеля.

2.29. Смена постельного белья производится один раз в пять дней. Смена полотенец производится один раз в два дня. Смена туалетных принадлежностей производится ежедневно по мере их использования. Смена Косметических принадлежностей не производится. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.