



Положение о порядке проживания в гостинице «ТрансОтель»

Настоящее Положение разработано на основе «Постановления Правительства РФ» от 09 октября 2015г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

Общие положения

- 1.1. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают:
 - "Отель" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
 - "Гость" - гражданин, находящийся на территории отеля, пользующейся его услугами, включая услуги по проживанию;
- 1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный;
- 1.3. Для оформления проживания в отеле Гость обязан предоставить паспорт (на ребенка – свидетельство о рождении) и внести 100% оплаты первых суток проживания либо суммы за весь период проживания в Отеле;
- 1.4. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящего «Положения о порядке проживания» и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- 1.5. На территории отеля действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях (за исключением личных номеров, туалетных кабин) видеорекамер.
- 1.6. Администрация отеля оставляет за собой право доступа в номер без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем существующих Правил, правил общественного порядка.

Порядок оплаты и предоставления услуг в отеле

- 2.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля;
- 2.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным отелем расчетным часом текущих суток по местному времени и в следующем порядке:

*В отеле принимаются к оплате наличные рубли и кредитные карты:
American Express, Visa, Master/Euro, Union Pay.*

Установленное время заезда – 13:00
При заселении в гостиницу с 0-00 до 13-00 взимается дополнительная плата за половину суток. Отель вправе отказать в заезде в случае отсутствия свободных номеров.

Установленное время отъезда – 12:00
В случае задержки выезда дополнительная плата за проживание взимается в след. порядке:
с 12-00 до 18-00 – почасовая оплата, начало каждого часа считается полным часом
с 18-00 до 0-00 – плата за половину суток
после 0-00 – плата за полные сутки



- 2.3. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров;
- 2.4. Посещение гостей в отеле разрешено с 09.00 до 23.00. При посещении гостя после 23.00, необходимо зарегистрировать посетителей и произвести расчет за дополнительные места;
- 2.5. В ночное время, в целях безопасности с 2-00 до 6-00 в отеле закрываются входные двери. Гости всегда могут выйти и войти в отель, воспользовавшись звонком у входной группы, либо попросив персонал открыть двери;
- 2.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться к администратору на Reception за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле и при внесении оплаты срок проживания может быть продлен;
- 2.7. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату.
- 2.8. Дети до 7 лет размещаются в Отеле бесплатно (без предоставления отдельного спального места).
- 2.9. При наличии возможности, Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом;
- 2.10. Уборка номера производится один раз в сутки. Постельное белье меняется один раз в три дня. При необходимости, Гость отеля может заказать дополнительную уборку номера за отдельную плату;
- 2.11. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы (и по просьбе гостей) следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой Reception;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени и вызов такси;
 - предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - информация о расписании поездов и самолетов, карту центральной части города;
 - информация о театрах, ресторанах, музеях, экскурсионных программах.
 - швейный набор,
 - Wi-Fi;
 - парковка во дворе отеля;
 - размещение и хранение багажа на Reception в день выезда или заезда гостя;
 - хранение ценных вещей в сейфе Reception либо в индивидуальном сейфе;
 - пользование гладильной комнатой на втором этаже;
 - пользование бильярдом,
 - круглосуточная телефонная связь между номерами.
- 2.12. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе пользование минибаром в номере, городские, междугородние и международные телефонные переговоры (за исключением звонков внутри Отеля) и сдает ключ от номера администратору на Reception.

Права гостя

- 3.1. Пользоваться объектами отеля, предназначенными для проживания и отдыха гостей.



- 3.2. Получать информацию о работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать промежуточную оплату.
- 3.3. Сопровождать на территории отеля своих гостей.
- 3.4. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости выражать претензии, пожелания и благодарности по вопросу оказания услуг.

Обязанности гостя

- 4.1. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором прейскуранту;
- 4.2. Гость обязан оплатить затраты отеля по обработке номера либо других помещений отеля от запаха дыма и следов курения в размере 2000,00 (двух тысяч) рублей в случае нарушения федерального закона о запрете курения (ст.12 ФЗ от 23.02.2013г. N15-ФЗ) на территории всего отеля.
Основанием для взыскания указанных средств с гостя в связи с нарушением правил отеля о запрете курения является срабатывание системы противопожарной сигнализации и показания персонала и гостей отеля.
- 4.3. Соблюдать чистоту и порядок в отеле;
- 4.4. Соблюдать тишину в отеле после 23.00;
- 4.5. Соблюдать правила пожарной безопасности;
- 4.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- 4.7. Нести ответственность за действия и поведение приглашенных на территорию отеля гостей;
- 4.8. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;

В отеле запрещается:

- 5.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 5.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- 5.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами;
- 5.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- 5.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 5.6. Переставлять и передвигать мебель;



- 5.7. Курить на всей территории отеля (на основании ст.12 ФЗ от 23.02.2013г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака");
- 5.8. Нарушать покой других Гостей;
- 5.9. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
- 5.10. Проносить и употреблять в кафе свои продукты питания и напитки.
- 5.11. Запускать на территории отеля салюты, фейерверки, хлопушки, конфетти и т.п.;
- 5.12. Отвлекать без необходимости персонал отеля от выполнения служебных обязанностей.

Обязанности отеля

- 6.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
- 6.2. Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля;
- 6.3. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо у администратора на Reception Отеля;
- 6.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у администратора Reception;
- 6.5. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, а также своевременно предпринимать действия по устранению замечаний в вопросах качества предоставления услуг;
- 6.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.