

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЗАО «Гостиница
«Октябрьская»

 О.А. Товстик/
«09» 2017 г.
* г. Псков *

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ОКТЯБРЬСКАЯ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015г. N 1085 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. С Правилами проживания гости могут ознакомиться:

- на стойке администрации (службы приема и размещения);
- на официальном сайте отеля в разделе «О нас», «Правовая информация».

1.3. С Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 г. N 1085 гости могут ознакомиться на стойке администрации службы приема и размещения

1.4. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

1.5. В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать дополнительные услуги при размещении в отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, **отель вправе отказать гражданам в размещении.**

2. Бронирование номеров

2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте гостиницы в электронных системах и туристическим агентствам, с которыми у гостиницы заключен договор о сотрудничестве.

2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством почтовой, факсимильной и электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

- контакты для почтовой связи: 180000, г. Псков, Октябрьский проспект, д.36
- контакты для факсимильной связи: +7 811 2 66-42-54
- контакты для телефонной связи: +7 811 2 66-42-46, +7 811 2 66 42 54, +7 921 113 63 69
- контакты для электронной связи: reg@okthotel.ru, okthotel-reserv@mail.ru

2.3. При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.4. При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5. В случае предварительного гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа (с 00:00 до 14:00) оплачивается 50% стоимости проживания/

2.6. При негарантированном бронировании при заезде гостя до расчетного часа заселение производится бесплатно и только при наличии свободных номеров.

3. Размещение гостей в отеле

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем при размещении, если поселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты. По истечении согласованного срока проживающий гражданин обязан освободить номер.

3.2. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения (стойки приема и размещения) гостиницы не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа – 12 часов по местному времени. При наличии свободных номеров администратор службы приема и размещения по согласованию с отделом бронирования продлевает срок проживания.

3.3. Номер в отеле предоставляется гражданам РФ по предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность согласно требованиям Законодательства РФ и оформленного в

установленном порядке. Согласно Постановлению Правительства РФ от 17.07.1995 №713 (ред. от 23.12.2016) «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», документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

3.4. Номер в гостинице предоставляется иностранным гражданам и лицам без гражданства по предъявлении

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства

- разрешения на временное проживание лица без гражданства

- вида на жительство лица без гражданства

3.5. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

3.6. Дети до 6 лет при размещении на основных местах без дополнительной кровати проживают в номере с родителями бесплатно. Размещение детей любого возраста на дополнительном месте (кровати) в номере осуществляется согласно действующему прейскуранту.

3.7. Размещение взрослых гостей на дополнительном месте осуществляется согласно действующему прейскуранту.

3.7. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета гостиница регистрирует гостей, являющихся гражданами РФ. Регистрация граждан до 14 лет осуществляется на основании документов родителей или близких родственников при наличии свидетельства о рождении.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

3.8. Расчетный час в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда – 14 часов.

4. Оплата проживания

4.1. Плата за бронирование номеров в отеле отсутствует.

4.2. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – 50% от стоимости номера;

- после 18:00 – 100% стоимости номера

4.3. При размещении гостя, не имеющего предварительного бронирования, с 0 часов 00 минут до 14:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

4.4 В случае отказа Гостя от размещения в день оформления возврат денежных средств производится следующим образом:

- **в полном объеме**, если Гость обратился в службу приема и размещения в течение первого часа после оформления и не воспользовался номером;

- в размере **50%** от стоимости номера в сутки по действующему прейскуранту, если Гость обратился в службу приема и размещения с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после оформления и не воспользовался номером;

- возврат за первые сутки проживания не производится, если Гость воспользовался номером или обратился в службу приема и размещения с целью отказа от номера позднее 2-х часов после оформления.

4.5 Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным приказом Управляющего отелем.

4.6. Оплата может производиться авансовым перечислением средств за заказанные и подтвержденные услуги (до заезда гостя) или непосредственно в гостинице при заселении. Гостиница принимает оплату наличными рублевыми средствами или кредитной картой. В случае оплаты проживания кредитной картой отель производит предварительную авторизацию денежных средств на сумму заказанных услуг. При выезде производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата».

4.7. Отель принимает к оплате следующие кредитные карты: Visa, Master Card, American Express, Maestro, Мир.

4.8. Посещение проживающих третьими лицами допускается до 23:00 при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, отель оставляет за собой право выставить счет гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.9. При заезде в отель гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и при выезде из отеля сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5 . Порядок проживания в отеле

5.1. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи; других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- предоставление фена;
- пользование гладильной комнатой.

5.2. В отеле возможно проживание с домашними животными за дополнительную плату. Стоимость проживания одного животного составляет 50% от стоимости номера. При бронировании номера для проживания вместе с домашним животным необходимо согласовать возможность его проживания с администрацией отеля. Размещение с домашними животными разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. (Правила и условия проживания гостей с животными отражены в Приложении №1 к настоящим Правилам).

5.3. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

5.4. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно (за исключением дня выезда гостя). Смена полотенец – через 1 день – в номерах с удобствами, через 3 дня – в номерах без удобств; смена постельного белья – через 3 дня - в номерах с удобствами, через 7 дней – в номерах без удобств.

5.5. При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу.

5.6. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе/первому требованию. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

6. Права и обязанности гостей

6.1. Потребитель имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в гостинице;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в гостинице, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- соблюдать чистоту и порядок;
- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные гостиницей правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- соблюдать общественный порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 22:00;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу гостиницы по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7. Права и обязанности администрации отеля

7.1. Отель имеет право:

- переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения. Такие действия производятся в присутствии представителя администрации гостиницы;

7.2. Отель обязан:

- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой номер без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- хранить забытые гостем вещи в течение трех месяцев, а ценные вещи и деньги - в течение одного года;
- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

8. В отеле запрещается:

- Хранить легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
- переставлять мебель в номере;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- курить.

Гостиница «Октябрьская» оставляет за собой право отказать в поселении без объяснения причин.

Благодарим Вас за выбор гостиницы «Октябрьская». Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

С уважением,
Администрация гостиницы «Октябрьская».

ПРИЯТНОГО ВАМ ОТДЫХА!

Правила и условия проживания гостей с животными

В гостинице «Октябрьская» (далее – Гостиница) установлен нижеследующий порядок проживанияGuestей с животными.

Общие условия:

1. Животные могут проживать в номере Гостиницы совместно с Гостем только с согласия администрации Гостиницы.
2. Без согласия администрации Гостиницы проживание Гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологовической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.
3. При поселении в Гостиницу с животным, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.
4. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Единими ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.
5. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием или заселением) известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать в Гостинице с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Гостинице.
6. Для размещения животного в номере с Гостем установлен Специальный тариф: стоимость номера + 50% от стоимости номера (за каждые сутки проживания).

Обязательства владельца животного перед Гостиницей:

1. Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.
2. Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду.
3. Для оправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.
4. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.
5. Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Гостиницы.

Ограничения, накладываемые Гостиницей на Гостя, проживающего с животным:

1. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Гостинице.
2. Запрещается мыть животное в душевой кабине или ванной номера, использовать по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

3. Запрещается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а так же стричь ногти животных в номере.
4. Запрещается оставлять животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки).
5. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха.

Ответственность Гостя:

1. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Гостинице владелец питомца полностью берет на себя.
2. Владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Гостиницы. В случае причинения ущерба животным Гостинице, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.
3. Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Гостиницы, а так же причинение вреда здоровью последних, так же несет владелец животного.

Внесение страхового депозита. Возврат депозита.

1. В день заезда в гостиницу с животным - котом, Гость обязуется предоставить Страховой депозит или Обеспечительный платеж (залог), в размере 3 000 руб. (трех тысяч рублей) в Службе приема и размещения в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в Гостинице.
2. В момент выезда, Гость обязуется сдать гостиничный номер ответственному лицу. В случае, если Гостинице (номеру Гостиницы), нанесен какой-либо ущерб, сотрудниками гостиницы составляется Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества, в соответствии с Прейскурантом.
3. При отсутствии ущерба Служба приема и размещения возвращает Гостю депозит.

Гостиница оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с животным в Гостинице в случае:

1. Нарушения настоящих Правил.
2. Агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного.

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

с Настоящими Правилами ознакомлен(а), суть мне понятна, принимаю предложенные мне условия проживания с питомцем в Гостинице в полном объеме.

_____ (подпись)

_____ (дата)