

Утверждаю
генеральный директор
ООО «Канны»
Глухов В.Ю.
«07» мая 2021 г.

Правила проживания и бронирования в гостинице

1. Гостиница «КАННЫ» предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за два часа до расчетного часа – 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. В ином случае возможно предоставление другого свободного номера, если таковые имеются. При предоставлении данных, необходимых для оформления заказа, гость дает свое согласие на обработку его персональных данных на весь срок их актуальности в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Режим работы гостиницы «КАННЫ» - круглосуточный. Расчетный час – 12 часов по местному времени, выезд – 12:00, заезд – в 14:00.

3. Поселение в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта или иного документа удостоверяющего личность, в соответствии с п. 18 "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

4. Гостиница имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме, по телефону либо через сайт.

При бронировании потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за гостиницей.

Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов дня текущих суток по местному времени до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда. При опоздании потребителя (далее – Гостя) более чем на сутки, бронь аннулируется.

Гарантированное бронирование производится на условиях: 100% предоплаты за номер выбранной категории согласно прейскуранта, которая вносится в течение суток с момента бронирования, но не позднее заезда в гостиницу. При неоплате бронирования на указанных условиях бронирование аннулируется, договор при таких условиях считается расторгнутым.

5. При гарантированном бронировании через сайт Гостиницы заполняется специальная форма с указанием данных Гостя, количества и категории номеров, стоимости, иных сведений, и оплаты бронирования через специальный сервис.

6. При гарантированном бронировании по телефону Гость (его гарант) обязан осуществить предоплату в сумме 100% стоимости проживания путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы или внесением наличных денежных средств в кассу Гостиницы в течение суток с момента бронирования, но не позднее заезда в Гостиницу. Оплата счета является подтверждением Гостем гарантированного бронирования.

7. В случае получения Гостиницей письменного уведомления от Гостя об аннулировании забронированных и подтвержденных услуг:
- за 72 часа и более до заезда Гостя, то сумма, оплаченная Гостем, возвращается Гостю в полном объеме;
 - менее 72 часов до заезда Гостя, то Гостиница из суммы, оплаченной Гостем, удерживает стоимость одних суток проживания, а остальная часть оплаченной суммы возвращается Гостю.
8. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно, утвержденного руководством гостиницы, прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения им залога за мини-бар в размене 500 руб. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдаются при выезде гостя.
9. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При заезде Гостя до расчетного часа (до 6:00 часов) – ранний заезд - плата за проживание составляет 100% стоимости суток проживания в номере от стоимости суток проживания в номере. При раннем заезде (с 6:00 до 14:00 часов) – плата за проживание почасовая, из расчета 200 рублей за один час раннего заезда. В случае задержки выезда гостя после времени выезда – при выезде позже 12:00 часов – поздний выезд, плата за проживание составляет 100 % от стоимости суток проживания в номере. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
10. За проживание детей в возрасте до 10-ти лет, без предоставления отдельно места, оплата не взимается.
11. При выезде из гостиницы необходимо оплатить имеющуюся перед гостиницей задолженность.
12. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.
13. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 24:00 часов; для этого посетителю необходимо предъявить на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.
14. В случае задержки посетителя в номере гостя после 24:00 или прохода в гостинице зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 24:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на гостя, с внесением дополнительной платы в размере 1200 рублей.
15. За соблюдением внутреннего распорядка в гостинице следит дежурный администратор. Он дает посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.
16. С целью обеспечения в гостинице порядка и безопасности запрещается:
- нарушать покой гостей, проживающих в гостинице. С 22:00 до 07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается

- лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя проживающих, Штраф – 5000 рублей,
- курить в номерах и коридорах гостиницы. Штраф – 1500 рублей.
- распивать спиртные напитки в общественных зонах гостиницы (коридоры и кафетерий). Штраф – 5000 рублей.
- передавать посторонним лицам ключ от номера. Штраф – 1000 рублей.
- хранить в номере легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества. Штраф – 10000 рублей.
- переставлять, выносить из гостиницы мебель, постельные принадлежности, а также иные вещи, входящие в комплектацию номера. Штраф – 5000 рублей.
- проживать с животными. Штраф – 2000 рублей.
- использовать в номерах гостиницы обогреватели, технику для приготовления пищи (мультипароварки) и прочие электронагревательные приборы, не предусмотренные перечнем электрооборудования, допущенного к использованию в гостинице. Штраф – 5 000 рублей.
- сбрасывать мусор и пищевые отходы в унитазы, раковины и окна. Штраф – 3000 рублей.

17. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- Вызов «скорой помощи»;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Вызов такси;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении; адресованной Потребителю
- Пользование индивидуальным сейфом;
- Пользование WI-FI;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление швейных принадлежностей;
- Подача в номер напитков по прејскуранту бара;
- Пользование охраняемой парковкой;
- предоставление кипятка.

18. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

19. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

20. Необходимо беспрепятственно пропускать в комнаты горничных для уборки, а также сотрудников администрации гостиницы для проведения внеплановых проверок. Если гостям не нужна уборка номера, просьба вешать табличку «НЕ БЕСПОКОИТЬ» на ручку входной двери.

21. В гостинице имеется ресторан. Постояльцы гостиницы имеют право первоочередного обслуживания в ресторане. Также, возможно, заказать еду в номер.

22. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный в гостинице «КАННЫ» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и в гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прејскуранта цен на порчу имущества гостиницы»;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;

своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию минибара.

23. При обнаружении неисправностей в работе отопления, осветительных и бытовых приборов, телевизора, а также другого оборудования номера гостю необходимо незамедлительно обратиться к дежурному администратору.

24. При нарушении гостями (проживающими) порядка проживания в гостинице Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

25. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

26. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, для уборки номеров, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка.

27. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинением гостем материального ущерба гостинице.

28. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или истечении 6 часов с момента наступления расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

29. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

30. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством.

31. Необходимо соблюдать настоящие правила проживания.

Правила проживания и бронирования в гостинице разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

Желаем приятного отдыха!

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОСТИНИЦЫ «КАННЫ»