

Утверждаю:

Директор ООО «Дом Отель»

М.Н. Панькова

«21» ноября 2023 г.



Правила проживания ООО «Дом Отель», порядок бронирования номеров.

Настоящие правила разработаны в соответствии с постановлением правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», действующим законодательством РФ, а также Уставом ООО «Дом Отель» с целью упорядочения взаимоотношений между исполнителем – ООО «Дом Отель» (далее Отель) и индивидуальными гостями, либо группой гостей (далее Гости), использующими услуги Отеля для временного размещения в период пребывания в г. Красноярске.

**1. Правила проживания :**

- 1.1 ООО «Дом Отель» предназначено для приема, размещения и обслуживания граждан Российской Федерации и зарубежных государств.
- 1.2 ООО «Дом Отель» предназначено для временного проживания на срок не выше двух месяцев. Проживание свыше двух месяцев возможно с разрешения администрации Отеля.
- 1.3 Режим работы организации – круглосуточно.
- 1.4 Для проживающих гостей вход в Отель осуществляется по карте гостя.
- 1.5 Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по свободным ценам, установленным администрацией ООО «Дом Отель» (согласно утвержденным прайсам).
- 1.6 Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 1.7 Оплата за проживание производится в день заезда. Вы можете оплатить весь срок проживания вперед или производить посуточную оплату проживания.
- 1.8 Оплату за предоставление услуги питания Вы можете произвести сразу по факту заказа услуги.
- 1.9 Для хранения ценных бумаг, денег, кредитных карточек, драгоценностей в номерах предусмотрены индивидуальные сейфы (инструкция по пользованию прилагается).

- 1.9 Для хранения ценных бумаг, денег, кредитных карточек, драгоценностей в номерах предусмотрены индивидуальные сейфы (инструкция по пользованию прилагается).
- 1.10 Крупногабаритные вещи Вы можете оставить в камере хранения.
- 1.11 Если Вы ожидаете гостей, пожалуйста, сообщите об этом Службе Приема и Размещения заранее. Мы советуем Вам лично встречать Ваших гостей, а также провожать их после посещения.
- 1.12 Мы не советуем приглашать незнакомых или малознакомых лиц. Просим Вас не оставлять Ваших гостей одних в номере. Если гость остается в номере после 23:00 – его необходимо зарегистрировать в Службе Приема и Размещения.
- 1.13 Передавать посторонним лицам электронные карты доступа в номера не разрешается.
- 1.14 Просим Вас соблюдать тишину на этажах и в номерах.
- 1.15 Приносить в номера животных и птиц не разрешается.
- 1.16 Просим Вас не переставлять мебель в номере.
- 1.17 Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности, не пользоваться открытым огнем, не хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.
- 1.18 Просим Вас бережно относиться к оборудованию номера и имуществу ООО «Дом Отель».
- 1.19 В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, просим Вас действовать следующим образом:
- В случае болезни, плохого самочувствия, травмы – сообщите в Службу Приема и Размещения, Вам окажут первую доврачебную помощь, вызовут Скорую помощь (при необходимости).
  - В случае возникновения пожара – позвоните по **телефону 01** и сообщите в Службу Приема и Размещения, покиньте помещение, согласно плану эвакуации, расположенного на входной двери.
  - В случае возникновения каких-либо поломок и неисправностей в номере - позвоните в Службу Приема и Размещения.
  - В случае возникновения вопросов по проживанию и получения дополнительной, интересующей Вас информации – позвоните в Службу Приема и Размещения.

## **2. Порядок бронирования номеров в отеле:**

- 2.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование по телефону/факсу, либо по электронной почте.
- 2.2. При поступлении заявки ей присваивают уникальный номер, который указывается в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.
- 2.3. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:
  - Ф.И.О. Гостей;
  - Даты, время заезда и выезда гостя (группы гостей);
  - Категорию номера;
  - Способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
  - Реквизиты компании – плательщика;
  - Контактное лицо, контактный телефон.
- 2.4. Служба бронирования в течение 3 (трех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование (направляет сообщение в письменном виде), либо отказывает (направляет сообщение об отказе в подтверждении бронирования). В случае безналичной формы оплаты услуг Гостю выставляется счет на оплату. Указанные сообщения и счет направляются Гостю по факсу или по электронной почте.
- 2.5. С момента подтверждения Отелем заявки на бронирование и ее направления Гостю, указанный в заявке номер считается предварительно забронированным.
- 2.6. В случае группового заезда, в течение 24 часов, Отель направляет в адрес Гостя типовой договор на оказание гостиничных услуг, в котором стороны договариваются о сроках оплаты, перечне услуг и т.д.
- 2.7. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счёт, либо в кассу Отеля, а также в случаях предусмотренных п.3.1. настоящих Правил.

## **3. Гарантизированное и негарантизированное бронирование.**

- 3.1. Гарантизированное бронирование считается в следующих случаях:
  - При внесении Гостем 100% предоплаты первых суток проживания (кредитная карта, денежный депозит, компания Гостя, туристическое агентство);

- При наличии между Отелем и Гостем действующего договора, где закреплено право Гостя на отсрочку платежа;
  - При предоставлении Гостем оригинала письма компании с гарантиями оплаты;
  - При наличии письменного распоряжения директора Отеля.
- 3.2. Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Отеля считаются негарантированными.
- 3.3. При негарантированном бронировании Отель сохраняет за собой право распоряжаться по своему усмотрению номерами, которые не гарантированы и не оплачены до истечения срока прибытия Гостя. Все резервации номеров без гарантии отменяют после 18:00.

#### **4. Правила заезда Гостей, расчетный час.**

- 4.1. Время, указываемое в настоящих Правилах, местное.
- 4.2. Заезд Гостей производится с 14:00 часов дня заезда, согласованного сторонами в сообщении о подтверждении бронирования. Расчетный час – 12:00 часов дня отъезда.
- 4.3. Гарантированный ранний заезд (с 00.00 до 14.00) и гарантированный поздний выезд (с 12.00 до 00.00) предоставляются при оплате в размере 50% (половине) от стоимости номера за сутки. Ранний заезд без дополнительной оплаты возможен с 00:00 до 14:00 при наличии свободных номеров. Поздний выезд в отеле без дополнительной оплаты предусмотрен только в выходные дни (суббота, воскресенье) до 18:00 при наличии свободных номеров требуемой категории.
- 4.4. Услуга по уборке номера в день гарантированного раннего заезда / гарантированного позднего выезда предоставляется только по запросу гостя.
- 4.5. В момент заезда Гость предъявляет администратору Отеля сообщение о подтверждении гостиничного номера, предоставленное Отелем.
- 4.6. Гарантированное бронирование номера, подтвержденное Отелем, сохраняется за Гостем до 14:00 часов следующих за днем заезда Гостя суток.
- 4.7. В случае неприбытия Гостя к 14:00 часам следующих за днем заезда Гостя суток, бронирование аннулируется. В случае прибытия Гостя после 14:00 часов, его размещение в Отеле производится в порядке общей очередности и при наличии свободных мест.

4.8. В случае опоздания (прибытия после 00:00 часов следующих за днем заезда Гостя суток) или неприбытия с Гостя взыскивается плата за фактический простой номера в размере стоимости проживания за сутки в номере заказанной категории.

#### ***5. Стоимость услуг Отеля.***

- 5.1. Стоимость проживания указывается в подтверждении о бронировании.
- 5.2. Оплата за дополнительные услуги производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля.
- 5.3. При размещении Гостей с детьми:
  - До 7 лет дети размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места;
  - С 7 до 14 лет – размещаются бесплатно с предоставлением дополнительного места по предварительной договоренности.

#### ***6. Порядок оплаты услуг Отеля.***

- 6.1. Оплата услуг может быть произведена одним из следующих способов:
  - Оплата услуг Отеля Гостем в безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Отеля, указанный в договоре;
  - Оплата услуг Отеля Гостем за наличный расчет: наличными денежными средствами или с применением банковской кредитной карты (MasterCard, Visa и т.д.)
- 6.2. Выбранный Гостем способ оплаты указывается в заявке на бронирование и подтверждается Отелем.
- 6.3. Обязательство Гостя по оплате услуг Отеля считается выполненными:
  - 6.3.1 При оплате услуг наличными – в момент внесения наличных денежных средств исполнителю либо платежному агенту (субагенту) осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.
  - 6.3.2 При оплате услуг путем перевода потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета – в момент внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим

деятельность в соответствии с законодательством РФ о национальной платежной системе.

- 6.3.3 При оплате услуг путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов - с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.
- 6.4. Оплата услуг производится в рублях.

## ***7. Отказ от бронирования.***

- 7.1. В случае отказа (аннуляции) Гостя от гарантированного бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Гостем не позднее 24 часов до официально установленного Отелем часа заезда (14:00). В случае нарушения указанного условия с Гостя, подавшего заявку на бронирование, взимается штраф за позднюю аннуляцию в размере суточной стоимости проживания в номере, указанного в заявке.

## ***8. Бронирование на группы Гостей.***

- 8.1. При заезде группы Гостей заявки на бронирование принимаются не позднее, чем за 3 дня до даты предполагаемого заезда группы. Группой считается количество Гостей, направляющих заявку на бронирование от 10 номеров.
- 8.2. В случае отказа (аннуляции) Гостя от гарантированного группового бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Гостем не позднее 48 часов до официально установленного Отелем часа заезда (14:00). В случае нарушения указанного условия взимается штраф за позднюю аннуляцию, сбор в размере суточной стоимости проживания в номерах, указанных в заявке.

**Желаем Вам приятного проживания и отдыха в нашем Отеле!**