УТВЕРЖДАЮ

«01» января 2021 г.
Генеральный директор Магась Р. А.

ПРАВИЛА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила приема и размещения ООО «АРТ ХОЛДИНГ «РАХМАНИНОВ» (далее – Гостиница) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (ред. от 29.07.2018), «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853.

1.2. Настоящие Правила регулируют порядок предоставления гостиничных услуг в ООО «АРТ ХОЛДИНГ «РАХМАНИНОВ». Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Арт-отель «РАХМАНИНОВ»», расположенной по адресу: 191186, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Казанская д. 5, (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг

1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей и Потребителем услуг (далее – Гость).

1.4. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала ООО «АРТ ХОЛДИНГ «РАХМАНИНОВ».

1.5. Договором с Физическим лицом считается Регистрационная карта.

1.6. Гостиница гарантирует Гостям соблюдение всех правил конфиденциальности.

1.7. Курение (в том числе электронных сигарет) в Гостинице разрешено только в специально отведенных местах.

1.8. Администрация Гостиницы оставляет за собой право взыскать с Гостей возмещение ущерба или выселить за нарушение норм противопожарной безопасности, курение в неположенных местах и неподчинение законным требованиям администрации.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан.

2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточно.

2.3. Расчетный час в Гостинице – 12:00 по местному времени, время заселения с – 14:00.

2.4. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии в Гостинице свободных номеров, готовых к заселению.

2.5. Плата за проживание в Гостинице взимается во время заселения Гостя в гостиничный номер, то есть по факту начала Гостиницей оказания услуг, а Гостем потребления этих услуг. В случае раннего заселения или позднего выезда из гостиничного номера действуют следующие правила:

2.5.1. При размещении Гостя с 06:00 часов до установленного времени заселения (14:00 часов текущих суток) взимается плата в размере 50% стоимости номера выбранной категории за первую ночь.

2.5.2. При размещении Гостя с 00:00 часов до 05:59 часов взимается плата в размере 100% стоимости номера выбранной категории за первую ночь.

2.5.3. В случае задержки выезда Гостем из гостиничного номера с 12:00 часов до 17:59 часов взимается плата в размере 50% стоимости номера выбранной категории за последнюю ночь.

2.5.4. В случае задержки выезда Гостем из гостиничного номера с 18:00 часов до 23:59 часов взимается плата в размере 100% стоимости номера выбранной категории за последнюю ночь.

2.6. Для регистрации Гостя в Гостинице, оформления и подписания Регистрационной карты установленного образца Гость предоставляет в отдел приема и размещения, следующие документы, удостоверяющие его личность, оформленные в установленном порядке:

2.6.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.6.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.6.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.6.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации);

2.6.5. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

2.6.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.6.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

2.6.8. вида на жительство лица без гражданства.

2.7. Договор (Регистрационная карта) заключается между Гостем и Гостиницей путем составления документа, подписанного двумя сторонами. При оформлении проживания Гость и администратор ставят свои подписи на Регистрационной карте. Администратор отдела приема и размещения после регистрации выдает ключи от гостиничного номера.

2.8. Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с условиями и Правилами проживания в Гостинице.

2.9. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.10. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, 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 или внутреннего паспорта гражданина Российской Федерации для лиц, достигших 14-летнего возраста. Несовершеннолетние граждане без уполномоченных сопровождающих лиц (родители, опекуны, усыновители, близкие родственники, доверенные лица) регистрации и заселению в Гостиницу не подлежат.

2.11. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Номер в Гостинице для иностранных граждан предоставляется на основании – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан по их прибытии производится в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.12. Администрация гостиницы имеет право отказать в размещении лицам:

2.12.1. не предоставившим документов, удостоверяющих личность;

2.12.2. не согласным с условиями предоставления размещения/проживания в Гостинице;
2.12.3. нарушающим общественный порядок;
2.12.4. находящимся в состоянии алкогольного/токсического/наркотического опьянения.

2.13. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме. При выезде из Гостиницы, Гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги.

2.14. При продлении проживания, в случае наличия свободных мест в Гостинице, Гость оплачивает стоимость проживания за продленный период, согласно тарифам.

2.15. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в его гостиничном номере с 08:00 часов до 23:00 часов, но в случае, если посторонние лица остаются после 23:01 часов они должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения и должны оплатить проживание.

2.16. Гость возмещает ущерб, причиненный Гостинице, согласно стоимости, прописанной в Акте ущерба, составленном уполномоченным представителем Гостиницы.

2.17. За утерю ключа от гостиничного номера Гость обязан возместить ущерб, причиненный отелю в соответствии с утвержденным прейскурантом Гостиницы.

2.18. Все номера Гостиницы являются строго не курящими, Гость согласен возместить убытки, причиненные от последствий курения в соответствии с утвержденным прейскурантом гостиницы. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.

2.19. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 12:00 часов текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. По необходимости, при наличии свободных номеров в Гостинице, Гостю может быть предоставлен другой номер.

2.20. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя (после сдачи номера и ключа), гостиница хранит в течение 3 месяцев. При обнаружении забытых вещей составляется Акт и производится соответствующая запись в «Журнале забытых вещей». Получить вещи можно, только при наличии паспорта, в течение 3 месяцев. После окончания срока хранения вещь утилизируется.

2.21. В случае отсутствия Гостя по месту проживания, по истечении оплаченного срока проживания более часа, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащему освобождению, помещаются Гостиницей на хранение в пригодное для этих целей помещение. Выемка вещей из номера происходит в присутствии комиссии (не менее 3 человек – работников гостиницы), при этом составляется Опись имущества, с указанием даты, времени, фамилий членов комиссии и их подписями. Помещение вещей на хранение осуществляется в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

2.22. Дополнительные платные услуги в Гостинице оказываются в соответствии с утверждённым Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке Администратора Гостиницы.

2.23. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях в соответствии с утвержденной Политикой конфиденциальности.

2.24. Гостиница не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения).

2.25. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

2.26. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения Правил проживания, несвоевременной оплаты за проживание и

предоставленные дополнительные услуги, проявление со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу других лиц.

2.27. Гостиница не несёт ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей.

2.28. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещении Гостиницы (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.

2.29. Книга отзывов и предложений находится у Администратора и выдаётся по первой просьбе Гостя, кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного/токсического/наркотического опьянения.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, АННУЛЯЦИИ

3.1. Бронирование размещения или иных услуг в Гостинице осуществляется путём обращения в отдел приема и размещения (далее – отдел приема) в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в отдел приема и размещения.

3.2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации (контактную информацию для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; банковские реквизиты для выставления счёта, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание) и ее согласия с тарифами и правилами бронирования/размещения/предоставления услуг в Гостинице.

3.3. Для юридических лиц заявка на бронирование номеров в Гостинице принимается на фирменном бланке предприятия с номером контактного телефона и факса для отправки подтверждения с номером брони. Для компаний, оплачивающих услуги Гостиницы безналичным расчётом, необходимо указать полные реквизиты организации (юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, БИК, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

3.4. Бронирование считается завершенным лишь после получения Гостем от Гостиницы подтверждения бронирования с номером бронирования.

3.5. Плата за бронирование не взимается.

3.6. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.7. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Гостиницы не гарантирует наличие возможности предоставления мест.

3.8. Подтвержденные брони имеют 2 статуса.

3.8.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем заезда Гостя в гостиничный номер. Для гарантированного бронирования номера в гостинице берется предоплата в размере стоимости первой ночи проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой гостиничного номера (места в номере), но не более чем за одну ночь. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров. При безналичной оплате на расчетный счет Гостиницы, заселение производится после авторизации денежных средств на счете Гостиницы на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания;

3.8.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа (до 18:00 часов текущих суток, если время заселения Гостей не было заранее согласовано) в день заезда, после чего бронирование аннулируется).

3.9. Гость вправе аннулировать заявку путём обращения в отдел приема в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в отдел приема не позднее, чем за сутки до момента заселения.

3.10. В случае аннуляции заявки, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения Гостя.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

4.1. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

4.2. Обязанности Гостя:

4.2.1. соблюдать установленные в гостинице «Арт-отель «РАХМАНИНОВ»» Правила проживания;

4.2.2. своевременно и полностью оплачивать предоставленные Гостиницей услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

4.2.3. при выезде из Гостиницы произвести окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдать номер горничной и ключ от номера администратору отдела приема и размещения;

4.2.4. не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок;

4.2.5. бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в номере и других помещениях гостиницы, исключать возможности возникновения в номере инфекции;

4.2.6. строго соблюдать правила пожарной и электробезопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

4.2.7. в случае возгорания и неисправности электроприборов в номере немедленно сообщить об этом Администратору, по телефону «201» или любому сотруднику Гостиницы;

4.2.8. уходя из номера закрывать окна, водоразборные краны, выключать свет, телевизор, фен, кондиционер и другие электроприборы, сдать номер горничной, ключ от номера сдать Администратору гостиницы на стойку регистрации;

4.2.9. в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить стоимость нанесённого гостинице ущерба в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

4.3. Гостю запрещается:

4.3.1. передавать посторонним лицам ключи от номера и карту гостя Гостиницы, оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;

4.3.2. размещать в номере Гостей после 23:01 часов без регистрации и оплаты их пребывания;

4.3.3. нарушать режим тишины с 23:00 часов до 08:00 часов;

4.3.4. держать в номере животных, массой свыше 10 кг, птиц, рептилий;

4.3.5. уносить из Гостиницы ключ от номера;

4.3.6. приносить на территорию Гостиницы и хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.;

4.3.7. использовать в номере электронагревательные приборы (электроплитки, мультиварки и т.д.), кроме гостиничных, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;

4.3.8. регулировать системы отопления и центрального кондиционирования;

4.3.9. курение в номере, холлах и помещениях, за исключением специально отведенных мест;

4.3.10. нарушать общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории Гостиницы в состоянии наркотического, токсичного и алкогольного опьянения;

4.3.11. проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности и здоровью людей или имущества;

4.3.12. причинять ущерб имуществу Гостиницы;
4.3.13. загрязнение территории Гостиницы, для сбора мусора предназначены урны;
4.3.14. перенастраивать телевизор, пульты;
4.3.15. перемещать мебель и оборудование в номере и вне его.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

5.1. Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

5.2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

5.3. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- доступ к беспроводному интернету;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- выдача швейных принадлежностей;
- предоставление кипятка;
- временное пользование утюгом и гладильной доской, феном;
- предоставление медицинской аптечки (находится у Администратора Гостиницы), вызов скорой помощи и других специальных служб;
- предоставление справочной информации.

5.4. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

5.5. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

5.6. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

5.7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

5.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.

5.9. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

5.10. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

5.11. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

5.12. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора отдела приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

6.4. По всем не рассмотренным в Настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормативными актами Российской Федерации.