

Правила проживания в отеле "Рузанна"

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле "Рузанна".

1. Гостиница 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 2 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.

2. Расчетный час: время заезда – 14.00, время выезда 12.00 часов по местному времени. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае действует "тариф за ранний заезд":

- при размещении гостя с 00:00 до 14:00 текущих суток, плата за это время взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера;

- при размещении гостя с 06:00 до 14:00 текущих суток, плата за это время, взимается дополнительно в размере 500р.

3. Режим работы отеля «Рузанна» - круглосуточный.

4. Поселение осуществляется при согласии гостя с действующими правилами гостиницы по предъявлении ими документа, удостоверяющего личность:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность
- гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

5. Условия бронирования:

5.1. При необходимости размещения Гость обращается в Гостиницу по одному из следующих способов:

- по телефону 8 (861) 333-04-55, 8 (918) 662-66-58,

- направляет в Гостиницу письменную заявку на бронирование по электронной почте info@ruzanna-anapa.ru;

- самостоятельно бронирует номер с помощью электронных каналов продаж в сети Интернет.

5.2. В течение 12 часов после получения заявки на бронирование, Гостиница направляет в адрес гостя по факсу либо посредством электронной почты сообщение с подтверждением бронирования, присваивая каждой заявке индивидуальный идентификатор (номер брони), или с отказом в подтверждении бронирования.

5.3. Заявка гостя принимается Гостиницей к исполнению, при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) гостиничных номеров на соответствующий период, если заявка содержит наименование Гостиницы, сведения о количестве и категории бронируемых номеров, имя, фамилию гостя, дату и, по возможности, время заезда и выезда, форма оплаты, перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик. Сведения о категориях гостиничных номеров и соответствующих тарифах в действующем прейскуранте.

5.4. В случае, если бронирование номера для индивидуального гостя аннулируется менее, чем за 14 суток до заезда, а также в случае не заезда гостя при не отменном бронировании номера, Гостиница вправе взимать с гостя плату за бронирование в размере тарифа гостиничного номера забронированной категории за одни сутки.

5.5. Бронирование считается отменным, если гость уведомил Гостиницу одним из перечисленных в п.5.1. настоящих правил способов.

5.6. Гостиница вправе аннулировать бронирование в случае не заезда гостя по состоянию на 24:00 часов по московскому времени предполагаемого дня заезда, если иное не оговорено дополнительно.

6. Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг:

6.1. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты или оплаты за весь предполагаемый срок проживания.

6.2. За проживание детей в возрасте до 6-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

6.3. В случае оплаты проживания по безналичному перечислению оплата производится в полном объеме за день до заезда в соответствии с выставленным счетом, если иное не оговорено договором.

6.5. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 6 часов производится в размере 500р. При задержке выезда на срок от 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

6.6. 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.

7. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо уведомить администратора на стойке регистрации.

8. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в отеле "Рузанна" прейскуранту.

9. Смена постельного белья производится один раз в три дня. Смена полотенец производится по просьбе гостя, но не чаще, чем один раз в день и не реже, чем один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

10. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов;
- wi-fi на территории гостиницы.

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

12. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

13. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор;
- соблюдать установленный в отеле «Рузанна» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину после 23:00 и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.

14. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных (птиц, рептилий);

- курить в номерах, а также в холлах и коридорах гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- передавать ключ от номера посторонним.

15. На территории отеля курить воспрещается. Поселяющийся гость согласен за курение в номере и на всей территории гостиницы уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма, а также устранение последствий от срабатывания датчиков дыма пожарной сигнализации.

16. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация составляет акт и принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в милицию или орган местного самоуправления.

17. Уборка в заселенном номере проводится на 5е сутки проживания, или по запросу гостя.

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

19. 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.

20. 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, причинения гостем материального ущерба гостинице.

21. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись 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.

22. Гостиница гарантирует конфиденциальность персональных данных в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 01.08.2011г.

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

24. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. *

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085.

