

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг в ООО «Гостиница Кузбасс»

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).
2. Договор между заказчиком и исполнителем о предоставлении гостиничных услуг считается заключенным в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).
3. Номер в гостинице предоставляется Потребителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность:
 - 2.1. паспорта гражданина Российской Федерации;
 - 2.2. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста и удостоверение личности законного представителя, или нотариальное согласие законного представителя для сопровождающего лица;
 - 2.3. для несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей – документ, удостоверяющий личность и нотариально заверенное согласие законного представителя;
 - 2.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 2.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 2.6. паспорта иностранного гражданина;
 - 2.7. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 2.8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - 2.9. вида на жительство лица без гражданства.
3. Оплата за проживание производится при заселении. Цены устанавливаются администрацией в соответствии с присвоенной гостинице категории, уровня обслуживания и набора дополнительных услуг. При безналичной оплате за проживание, денежные средства должны поступить на расчетный счет Исполнителя до момента регистрации в гостинице.
4. **Порядок оплаты за проживание**
 - 4.1. Режим работы – круглосуточный.
 - 4.2. Время заезда с 14:00 местного времени. Время выезда (расчетный час) до 12:00 местного времени.
 - 4.3. При заселении за 2 часа до времени заезда, оплата за ранний заезд производится за половину суток.
 - 4.4. Первые сутки проживания и ранний заезд оплачиваются полностью.
 - 4.5. При задержке выезда до 6 часов производится почасовая оплата за наличный расчет.
 - 4.6. При задержке выезда до 12 часов оплата производится за половину суток.
 - 4.7. При задержке выезда более 12 часов оплата производится за полные сутки.
5. При заказе двухместного номера одним лицом оплачиваются все места в номере.
6. За проживание в гостинице детей в возрасте до 7 лет (при семейном поселении) без предоставления ребенку отдельного места в номере плата не взимается.
7. При оплате гостиничных услуг гостю выдается счет и кассовый чек.
8. Бронирование номеров может осуществляться по телефону или электронной почте, которые указаны на сайте гостиницы, а также через систему онлайн-бронирования официального сайта www.hotelkuzbass.ru
9. Юридическим лицам и Индивидуальным предпринимателям, для безналичной оплаты гостиничных услуг необходимо направить на электронную почту письменную заявку на бронирование номеров с указанием вида оплаты, сроков проживания и реквизитов организации.
10. Плата за бронирование не взимается. При опоздании или не заезде, взимается плата за фактический простой номера или места, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
11. Для отмены брони, изменении количества номеров, или изменении условий бронирования, необходимо сообщить об этом администрации гостиницы не позднее чем за 1 сутки до заезда.
12. При безналичных расчетах изменения или отмена брони производится в письменной форме на электронную почту исполнителя.
13. Исполнитель без дополнительной оплаты обеспечивает проживающим:
 - 13.1. вызов скорой помощи;

- 13.2. пользование медицинской аптечкой;
- 13.3. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- 13.4. побудка к определенному времени;
- 13.5. предоставление кипятка;
14. По просьбе гостей за отдельную плату предоставляются дополнительные услуги, указанные в прайс-листе исполнителя. Предоставление дополнительных платных услуг в принудительном порядке не допускаются.
15. Уборка в номерах производится ежедневно
16. Смена постельного белья производится через 3 дня. По просьбе проживающих может осуществляться внеочередная смена белья за отдельную плату.
17. Администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере.
18. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан уведомить об этом владельца вещей. Если уведомить владельца забытой вещи не предоставляется возможным, то вещи передаются в камеру хранения и хранятся в соответствии с положением «О забытых вещах».
19. Обслуживающий персонал и проживающие должны соблюдать тишину, быть взаимно вежливыми.
20. Лица, проживающие в гостинице, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы проживающими последние возмещают стоимость нанесенного ущерба в соответствии утвержденным прейскурантом.
21. Проживающие в гостинице обязаны строго соблюдать правила пожарной безопасности. Памятки по пожарной безопасности имеются в каждом номере.
22. Посторонние лица без ведома администрации в жилые этажи гостиницы не допускаются. По просьбе проживающих администрация разрешает их посещение по отдельному пропуску.
23. Пропуск посторонних лиц после 23:00 не допускается.
24. Проживающие при уходе из номера обязаны закрыть окна, краны, выключить свет, телевизор, закрыть номер.

25. Проживающим в гостинице ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
 - Проводить в номер лиц, не зарегистрированных в гостинице, после 23:00;
 - Нарушать покой проживающих с 23.00 до 8:00
 - Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
 - Пользоваться нагревательными приборами;
 - Держать в номере животных и птиц;
 - Курить в номере;
 - Распивать спиртные напитки в номере в случае возражения других проживающих в этом номере.
26. При выезде из гостиницы проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить администрацию о своем выезде и сдать ключ-карту от номера.
 27. В случае нарушения проживающими в гостинице согласованных сроков проживания и требования настоящих правил администрация гостиницы выселяет нарушителей в беспорядном порядке.
 28. «Книга жалоб и предложений» находится у дежурного администратора гостиницы и выдается гражданам по их просьбе.
 29. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев гостиницы по мере возможности.
 30. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.