

Правила проживания

Настоящие правила проживания разработаны на основании ГК РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015г. N 1085 и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостинице.

С Правилами проживания гости могут ознакомиться:

- в информационной папке на стойке регистрации
- в информационной папке в номере
- на официальном сайте www.флорентина.ялта.рф

С Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015г. N 1085 гости могут ознакомиться в информационной папке на стойке регистрации.

Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока Проживающий обязан освободить номер. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом сотруднику отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа – 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест сотрудник отеля продлевает срок проживания.

Режим работы отеля – круглосуточный и круглогодичный.

Место оказания услуг: 298600, г. Ялта, ул. Теплая Балка 4Б; ул. Средне-Слободская 26Б.

Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам и начисляется в соответствии с единым расчетным часом.

Время заезда - с 14.00 часов местного времени

Время отъезда - 12.00 часов местного времени

Ранний заезд - оплачивается 50% стоимости номера за сутки

Поздний выезд – до 18.00 оплачивается 50% стоимости за сутки

Поздний выезд - после 18.00 оплачивается 100% стоимости номера за сутки

При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за сутки), опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

Разрешается проживание детей любого возраста.

За проживание детей в возрасте до пяти (5) лет при семейном поселении без предоставления доп.места, плата не взимается.

При дополнительном размещении детей старше пяти (5) лет и (или) взрослых на дополнительных местах взимается дополнительная плата.

Максимальное количество доп. мест в номере - 1.

Детская кроватка предоставляется по запросу (платно).

Размещение домашних животных не допускается.

Оплата услуг может производиться на расчетный счет, наличным расчетом, банковской картой открытой на территории РФ (VISA, Master Card, МИР) или по безналичному расчету по прейскуранту, действующему на дату заезда. Все расчеты производятся в рублях РФ.

Номер предоставляется после подписания Анкеты гостя и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также других документов, необходимых для регистрации гражданина согласно действующему законодательству РФ. Такими документами являются:

- Для гражданина РФ - Паспорт гражданина РФ или загранпаспорт гражданина РФ (для лица, постоянно проживающего за пределами РФ);
- Для иностранного гражданина – Паспорт иностранного гражданина, виза (при необходимости), миграционная карта;
- Для лица без гражданства – Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (Паспорт лица без гражданства), разрешение на временное пребывание лица без гражданства или вид на жительство лица без гражданства;
- Для граждан, не достигших 14-летнего возраста – свидетельство о рождении, документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающих близких родственников, имеющих документ, удостоверяющий их полномочия.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

При оформлении проживания сотрудник отеля осуществляет регистрацию гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Основанием для выдачи ключа от номера является заполненная регистрационная карта гостя (Анкета) с указанием сроков проживания и заверенная подписью гостя.

БСО (если предприятие на УСН) или кассовый чек (если предприятие на общей системе) выдается на руки после оплаты.

Сотрудник отеля вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения. При агрессивном поведении, персонал отеля оставляет за собой право вызвать полицию для разрешения спорных вопросов и соблюдения правил и норм поведения в общественных местах.

В случае временного выезда из отеля гость, не заявивший об этом сотрудникам отеля на ресепшн и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению. Номер считается использованным гостем при условии нахождения его личных вещей в номере и подлежит оплате.

Сотрудник отеля производит бронирование номеров с отправкой подтверждения на эл.почту заказчика. Принимаются заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме путем почтовой электронной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема на ресепшн.

При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за сотрудником отеля.

Первоочередное право на размещение получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

Гости отеля обязаны:

- Бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля
- Соблюдать чистоту и установленный порядок
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах отеля
- Возместить во внесудебном порядке ущерб, причиненный в случае утраты, повреждения, утери или порчи имущества отеля.
- При причинении гостем отелю материального ущерба помимо возмещения ущерба в соответствии с прейскурантом стоимости имущества отеля гость обязан возместить убытки, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели, техники и т.д.
- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- Гость несет полную ответственность за людей, приглашенных в номер в период проживания
- При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, кондиционер, телевизор, электроприборы, убирать ценные вещи в сейф, закрыть номер.
- Сообщить сотруднику отеля о своем выезде для проверки номера. В случае выезда без уведомления, гость согласен с закрытием счета за проживание и дополнительными расходами своей кредитной картой без личного присутствия.
- Осмотреть предоставленный номер в течение 15 минут с момента заселения и сообщить о выявленных поломках и недостатках. По истечении 15 минут номер считается принятым для проживания.

В отеле запрещается:

- Курить на всей территории, в т.ч. номерах (в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.13г.). В случае нарушения данного обязательства администрация отеля оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. Сотрудник отеля оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации денежных средств на дополнительную специальную уборку номера - длительное проветривание,

использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля в размере 5.000 (пять тысяч) рублей.

- Нарушать покой проживающих с 23.00 до 8.00;
- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, едкие, ядовитых, наркотические вещества и иные опасные предметы.
- Употреблять в общественных зонах отеля спиртные напитки
- Пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
- Переставлять мебель в номере возможно только с согласия дежурного администратора;
- Держать животных, птиц, насекомых и иных представителей фауны.

Администрация отеля не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых гости отеля оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением гостей по мере возможности.

Администрация отеля не несет ответственности за нахождение детей в общественных зонах.

Администрация отеля 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.

В случае нарушения Гостем настоящих правил, сотрудник отеля может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания и не реагирует на требования сотрудника отеля и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других посетителей, отель имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из номера без возмещения стоимости оплаченных услуг.

Отель 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 отеля, причинения гостем материального ущерба.

Сотрудники отеля обязаны:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставить гостям оплаченные услуги
- Информировать гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты
- Обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам
- Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях
- Своевременно реагировать на просьбы гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах и местах общего пользования
- В случае обнаружения забытых вещей гостями уведомлять владельца вещей. Отель хранит забытые вещи в течение 3-х месяцев с момента выезда гостя, после чего забытые вещи признаются брошенными (оставленными собственником с целью

отказа от права собственности на них), и отель может распорядиться ими по своему усмотрению. Продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются отелем в течение суток с момента выезда гостя.

- Предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений»
- В случае возникновения жалоб со стороны потребителя сотрудник отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

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

В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

При согласии Гостя с настоящими правилами и регистрации его в отеле договор (публичная оферта) на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

Приятного Вам отдыха!



FLORENTINA
БУТИК-ОТЕЛЬ