

Правила проживания в гостиничном комплексе «Дельмонт»

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостиничном комплексе «Дельмонт».

1. Гостиничный комплекс (Отель) предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля 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 - 12 часов по местному времени. Время заезда 14:00, время выезда 12:00 по местному времени.

3. Режим работы отеля «Дельмонт» - круглосуточный.

4. Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта. При согласии гостя с действующими правилами отеля «Дельмонт» и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

5. Администрация отеля имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических лиц в письменной форме и физических лиц по средствам телефонной, факсимильной и электронной связи, а также через систему бронирования на сайте гостиницы (www.delmont.ru). При бронировании, размещении или при свободном поселении, гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. Бронь на номер предоставляется с 13:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. Задаток за раннее бронирование возврату не подлежит, гостю возвращается стоимость не предоставленных услуг в связи с не заездом или досрочным отъездом по уважительным причинам, подтвержденным документально, каковыми признаются: болезнь, госпитализация или смерть гостя, или его ближайших родственников.

6. Плата за проживание и услуги в отеле, включая страховые взносы осуществляется по стоечным либо договорным ценам, согласно утвержденных руководством гостиничного комплекса тарифов и ценовой политики. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за первые сутки проживания, либо за весь период проживания. В случае оплаты услуг гостиницы наличными денежными средствами или с использованием расчетных (кредитных) карт фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда.

8. За проживание детей в возрасте до 5-х лет включительно, без предоставления отдельного места, оплата не взимается. За проживание детей от 6-х лет с предоставлением отдельного места взимается плата по утвержденному прейскуранту. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей

во время проживания в отеле, нахождении прилегающей к нему территории несут их родители или иные законные представители.

9. В случае предварительного бронирования плата за сутки взимается в размере 100 % от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 13:00 часов (см.п.5).

Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае действует тариф «ранний заезд»: не более 6 часов до расчетного часа – почасовая оплата, свыше 6 часов до расчетного часа оплата взимается за сутки.

10. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 6 часов производится почасовая оплата. 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.

11. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

12. 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 утвержденного в отеле «Дельмонт» прейскуранта.

13. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

14. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня.

15. Отель предоставляет гостям следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи"; пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов;
- по требованию доставка багажа в номер.

16. Отель предоставляет гостю дополнительные услуги за плату, согласно стоимости по прейскуранту

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

18. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный в отеле «Дельмонт» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;

- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу имущества гостиничного комплекса»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставляемые ему платные услуги, оповестить администратора ресепшен о своем выезде и сдать ключ.
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия обязаны по требованию администрации отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право

19. В гостиничном комплексе 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 и других закрытых помещениях (кофейня, ресторан и т.д.);
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- переставлять мебель в номере;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- курить в номерах и других закрытых помещениях (кофейня, ресторан и т.д.);
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере.

В случае нарушений условий, указанных в настоящем пункте, отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

20. 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 принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в милицию или орган местного самоуправления и хранит забытые вещи в течение 6 месяцев.

21. Книга отзывов и предложений находится у администратора ресепшена и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

22. Администрация отеля 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.

23. Гостиничный комплекс 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 гостиничного комплекса, причинения гостем материального ущерба гостиничного комплекса.

24. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля 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 приема и размещения.

25. В стоимость проживания включен завтрак. Завтрак сервируется с 08-00 до 10-00 в помещении ресторана Отеля. Употребление продуктов и напитков, предоставленных на линии раздачи, разрешено только на территории ресторана, в котором оказывается услуга «Шведский стол». Не допускается приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «Шведский стол». Не допускается выносить продукты и напитки, предоставленные на линии раздачи, из ресторана, где проходят завтраки.

26. ОТЕЛЬ обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в отеле, правил противопожарной безопасности.

27. ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставляемого гостю номера или места в отеле 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 устранения причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

28. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявление со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплачиваемого срока проживания, помещаются отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация отеля располагает информацией о месте его нахождения.

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

30. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне отеля.

31. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.03.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Отеле запрещено курение табака. Курение допускается только в специально выделенных местах.

32. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предоставляемых услуг Гостиницы.

33. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

34. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях гостиницы.

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

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