

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «АМБАССАДОР КАЛУГА»

Настоящие Правила проживания (далее – «Правила») в отеле «Амбассадор Калуга» (далее- «Отель») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 и Постановления Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 года «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания в отеле.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемым Отелем с гостями путем подписания регистрационной карты.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ.

1.1. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.

1.2. Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.4. Под понятием «Не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.6. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, хаммама и др.

1.7. Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока Гость 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.

1.8. Расчетный час в отеле – 12.00 по местному времени. Время заезда в отель 14.00 по местному времени.

1.9. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящих Правил и действующим в Отеле прейскурантом. По

гарантированным бронированиям взимается предоплата. По негарантированным бронированиям предоплата взимается с согласия Потребителя.

1.10. Цена номера для каждого Потребителя (заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Отелем согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в отеле.

1.11. Оплата услуг Отеля и дополнительных услуг может производиться наличным расчетом, банковской картой (Visa, MasterCard, American Express, Maestro, Union Pay, МИР) или по безналичному расчету по Тарифам, действующим на дату заезда.

При безналичном переводе оплата должна потупить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения на электронный адрес Отеля reservations@ambassadorkaluga.com. Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

1.12. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить администратору Службы Приема и Размещения один из следующих документов: паспорт (дипломатический или служебный), национальный паспорт иностранца или документ, который его заменяет, виза на право пребывания в РФ (если другое не предусмотрено действующими двухсторонними соглашениями РФ), свидетельство о рождении несовершеннолетних детей не достигших 14-ти лет.

1.13. Запрещается изымание паспортов или документов, которые их заменяют, под залог у граждан, которые поселяются в Отеле.

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ.

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

2.2. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается электронный ключ от номера.

2.3. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено, только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

2.4. При выезде из Отеля Гость обязан сдать номер администратору Службы Приема и Размещения Отеля, затем рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет. По окончании расчета Гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

2.5. При размещении в Отеле детей в возрасте до 3-х лет с предоставлением детской кровати и питания оплата не взимается. При размещении детей от 3-х до 6-ти лет в одном номере с родителями с предоставлением дополнительного места плата взимается только за питание, согласно выбранного тарифного плана. Возможно размещение детей от 6-ти до 12-ти лет с родителями в одном номере с предоставлением дополнительного места с оплатой согласно прейскуранта. Стоимость дополнительного места включает завтрак.

2.6. Расчётное время – 12.00 текущих суток по местному времени. Время регистрации и поселения в отеле начинается с 14.00 текущих суток по местному времени. Заезд до 14.00 является дополнительной услугой и предоставляется с согласия руководителя Службы Приёма и Размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. За ранний заезд в период с 00.00 до 14.00 взимается оплата в размере 50% от стоимости проживания за 1 расчётные сутки, согласно опубликованному тарифу, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между Отелем и заказчиком/Гостем.

2.7. При проживании в Отеле менее суток, взимается оплата за полные сутки независимо от фактического времени выезда.

2.8. Выезд после 12.00 является дополнительной услугой и предоставляется по согласованию с начальником службы приёма и размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. При выезде после расчётного времени в период с 12:00 до 15:00 взимается оплата в размере 25% , в период с 15:00 до 20:00 взимается оплата в размере 50% от цены проживания за 1 расчётные сутки, после 20.00 – взимается оплата в размере 100% цены проживания за 1 расчётные сутки согласно опубликованному тарифу, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между Отелем и заказчиком/Гостем.

2.9. Отель оставляет за собой право сделать несколько телефонных звонков для выяснения возможных изменений в бронировании с Вашей стороны.

2.10. Условия аннуляции бронирования и внесение изменений в бронирование происходит согласно « Правил внесения изменений в бронирование и условия аннуляции бронирования в отеле «Амбассадор Калуга» для Гостей Отеля:

- При гарантированном бронировании по возвратному тарифу аннуляция бронирования происходит по инициативе Гостя, осуществившего бронирование. Заявка на отказ от бронирования должна быть оформлена в письменном виде, подписана Гостем и направлена в адрес Отеля на адрес электронной почты: reservations@ambassadorkaluga.com, либо Гостю необходимо обратиться к администратору Службы Приема и Размещения, позвонив по телефону +7 (4842)211 001 с просьбой об отмене бронирования с указанием уникального номера бронирования.
- Действительным признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления Гостя/Заказчика (письменно или устно).
- Аннуляция без наложения штрафных санкций возможна не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;
- В случае незаезда или аннуляции бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда взимается штраф в размере стоимости первых суток проживания.
- На время Специальных событий (даты специальных событий, если таковые будут вводиться в отеле, будут указаны на официальном сайте Отеля : www.ambassadorkaluga.com) не позднее, чем за 48 часов до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.
- Отель оставляет за собой право устанавливать особые условия бронирования номеров по тарифам в период Специальных событий, в том числе иные, чем указаны выше сроки для аннуляции бронирования. Произведя бронирование по соответствующим тарифам, Гость соглашается с особыми условиями отмены такого бронирования.

- Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование необходимо обратиться к администратору Службы Приема и Размещения посредством телефонной связи (телефону +7 (4842)211 001) или электронной почты (reservations@ambassadorkaluga.com) с просьбой о внесении изменений с указанием уникального номера бронирования.
- Изменения в подтвержденной заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Гостем, осуществившим бронирование с обязательным подтверждением Отелем получения данного уведомления. При этом Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они не возможны.
- Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения к администратору Службы Приема и Размещения. При этом необходимо указать номер заявки или данные лица, оплатившего услуги Отелю, фамилию и имя Гостя, сроки заявленного проживания. По невозвратному тарифу денежные средства не возвращаются.

3. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГРАЖДАН, КОТОРЫЕ ПРОЖИВАЮТ В ОТЕЛЕ:

3.1. Лица, проживающие в Отеле, обязаны:

- в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;
- своевременно оплачивать счет за оказанные услуги;
- беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством в установленном порядке;
- изучить планы эвакуации, находящиеся в номере и/или в коридорах Отеля, на случай чрезвычайных ситуаций;
- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99 г.);
- придерживаться установленных администрацией отеля Правил проживания;
- придерживаться правил посещения СПА- зоны Отеля;
- придерживаться правил посещения тренажёрного зала;
- придерживаться правил пожарной безопасности на всей территории Отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет и электроприборы;
- при выезде из Отеля сделать полный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, сдать электронный ключ от номера администратору Службы Приема и Размещения;
- в период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

3.2. Лицам, проживающим в отеле, запрещено:

- передавать третьим лицам электронный ключ от номера и карту Гостя;
- выносить из ресторана «ПОСОЛ» в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей;

- проносить и употреблять в ресторане «ПОСОЛ» и барах «КОМПЛИМЕНТ» и «Тайм- Аут» алкогольные напитки, не приобретенные на территории отеля «Амбассадор Калуга »;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории СПА-зоны Отеля;
- вносить и хранить в номерах вещества, материалы или вещи, небезопасные для жизни и здоровья людей;
- пользоваться электронагревательными приборами, которые не принадлежат к комплектации номера;
- оставлять в номерах посторонних на период своего отсутствия без предупреждения администрации Отеля;
- курить в помещениях и гостевых номерах Отеля. В случае выявления фактов курения в помещениях и гостевых номерах сотрудники Отеля составляют Акт, которым на Гостя или Посетителя Отеля налагается взыскание в размере стоимости дополнительной уборки номера либо помещения (уборка, очистка и озонирование гостевого номера или помещения) в размере 10 000 (десять тысяч) рублей. При этом дополнительная уборка номера или помещения признается не дополнительно оплачиваемой услугой, а мерой ответственности за нарушения условий договора, заключаемого Гостем с Отелем;
- ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии»;
- хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий и свечей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

3.3. Если Гости желают пригласить в номер посторонних лиц, не проживающих в отеле с 07.00 утра и до 23.00 вечера, они должны зарегистрировать их в Службе Приёма и Размещения отеля, в журнале установленной формы. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 вечера, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качествеGuestов в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность (пункт 1.12. Правил).

3.4. Гость при обнаружении недостатков или несоответствии оказываемых услуг имеет право требовать:

- устранение недостатков без оплаты в установленный срок;
- соответствующего снижения оплаты за оказанную услугу.

Отель должен принять меры по устранению недостатков оказываемой услуги с момента предъявления гостем соответствующего требования.

Гость имеет право разорвать договор об оказании услуг Отеля в соответствии с действующим законодательством, требовать полного возврата денежных средств, если отель в установленный срок не устранил недостатки.

Деньги, оплаченные гостем за услуги, которые не были оказаны, возвращаются на протяжении 7(семи) банковских дней с момента достижения договоренности на основе документов, которые подтверждают составление и расторжение договора об оказании услуг.

3.5. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя для обеспечения безопасности.

3.6. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против записи телефонных разговоров Гостей с сотрудниками Отеля с целью улучшения обслуживания и обеспечения безопасности.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ.

4.1. Администрация Отеля обязана:

- обеспечить Гостю возможность ознакомления с Правилами проживания и внутреннего распорядка, установленными в отеле и соблюдение которых обязательно;
- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты в соответствии с утверждённым прейскурантом;
- обеспечивать Гостям, проживающим в Отеле уровень комфорта и обслуживания, соответствующий требованиям присвоенной категории;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- гарантировать сохранность находящихся в номере личных вещей при условии соблюдения гостем требований Правил проживания, а также сохранность сданных на хранение денег или багажа, однако за сохранность личных вещей, которые Гость не сдал на хранение, администрация ответственность не несёт;
- в случае сообщения Гостя о пропаже личных вещей из номера, принять необходимые меры по розыску пропавших вещей;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; Отель хранит забытые вещи в течении полугода с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются бесхозными 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 Отеля.

4.2. Предоставлять проживающим Гостям следующие бесплатные услуги:

- при необходимости вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении и по просьбе Гостя;
- уборка номеров производится ежедневно, включая заправку постелей с 09.00 утра до 17.00 дня;
- смена использованных полотенец производится ежедневно;
- смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- смена постельного белья 1 раз в 7 дней при длительном проживании от 7-ми суток в номерах корпуса «Бординг» ;
- автоматическая чистка обуви;
- предоставление гладильной доски и утюга в номер по запросу в основном корпусе Отеля;
- побудка гостя;
- вызов такси;
- поднос багажа;
- пользование мини-сейфом в номере;

- бесплатный доступ к сети WI FI и доступ в Интернет в соответствии с Правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;
- хранение багажа в камере хранения.

4.3. Администрация Отеля имеет право:

- заменить предоставленный гостю номер и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого помещения в случае выявления необходимости экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить в случае нарушения действующих правил, а именно:
 - алкогольного и наркотического опьянения;
 - оскорбления персонала;
 - вызывающего поведения гостя;
- при неоднократном нарушении правил проживания в Отеле;
- при отказе предъявить паспорт;
- при отказе произвести предоплату за проживание;
- направлять сотрудников в номер Гостя, а сотрудники Отеля вправе входить в номер Гостя, для проведения уборки, смены белья, проверки системы отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем Правил;
- в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 (шести) часов без оплаты самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- при нарушении Гостем Правил составить акт по данному нарушению;
- если Гость, несмотря на своевременное и обоснованное информирование Отелем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуг либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество оказываемой услуги, отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг и потребовать полного возмещения убытков.

4.5. Обслуживающий персонал должен быть вежливым, соблюдать правила служебного этикета, иметь всегда опрятный вид, соблюдать правила санитарии и личной гигиены, владеть в пределах своей компетенции иностранным языком и проходить периодичное медицинское обследование, результаты которого отмечаются в личной медицинской книжке.

Для подтверждения обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей и персонала Отеля, не менее одного раза в год представителями государственных органов проводятся комплексные проверки Отеля.

4.6. Информация об Отеле доводится до ведома Гостя в доступной наглядной форме и размещается на рецепции в удобном для осмотра месте. Данная информация должна включать следующее:

- данные про Отель, как юридическое лицо, его юридический адрес и номер телефона;
- свидетельство о присвоении Отелю соответствующей категории;
- копию сертификата на услуги, которые подлежат обязательной сертификации;
- копию лицензии, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- указание нормативных документов, требованиям которых должны отвечать услуги отеля;
- данные про категории и цены номеров;

- список основных услуг, которые входят в стоимость номера;
- список и стоимость дополнительных услуг, которые предоставляются за отдельную плату;
- сведения про форму и порядок оплаты услуг;
- список категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также список льгот, которые предоставляются при оказании услуг в соответствии с законодательством РФ;
- сведения про режим работ расположенных в отеле предприятий питания, связи, бытового и других видов обслуживания. В случае их отсутствия — данные про местонахождение и режим работы ближайших к отелю предприятий питания, связи и бытового обслуживания.

Указанная информация должна быть доведена до ведома Гостей на русском языке и на других иностранных языках по усмотрению отеля.

4.7. Администрация Отеля имеет право предоставлять Гостям по их желанию дополнительные платные услуги.

4.8. В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

4.9. Доступ к указанным в пунктах 3.5. и 3.6. Правил видео записям имеют только специально уполномоченные Отелем лица и представители правоохранительных органов.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

Соблюдение этих несложных норм и правил позволит администрации получить высокую оценку своей работы и сохранить безупречную репутацию Отеля.