

ПОЛОЖЕНИЕ

16 ноября 2021 г. № \_\_\_\_\_

Генеральный директор

---

(руководитель организации)

  
(подпись)

Евплов В.А.  

---

(расшифровка подписи)

## О порядке проживания гостей в отеле «Виктория»

Настоящее ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Виктория» (ООО «Виктория К») (далее – Отель) разработано на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1053 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление).

### 1. Общие положения

- 1.1. Под понятием «Отель» следует понимать здание, оборудование и иное имущество, предназначенное для оказания гостиничных услуг отеля.
- 1.2. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, проживающее на данный момент в отеле.
- 1.3. Номер в Отеле предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию.
- 1.5. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в Отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.
- 1.6. Расчетный час в отеле «Виктория» 12-00 московского времени. Оплата может быть произведена за наличный расчет, перечислением и с помощью банковских карт Сбербанк, МИР, VISA, Maestro, MasterCard.
- 1.7. Мы заботимся о здоровье наших Гостей, поэтому у нас НЕ КУРЯТ!
- 1.8. В целях обеспечения безопасности Гостей, в общественных помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) установлены системы видеонаблюдения. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения.

## **2. Условия поселения**

2.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

2.2. При поселении Гость представляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, имеющий не истекший срок действия, для детей до 14 лет - свидетельство о рождении, или иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле.

2.3. Поселение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

## **3. Порядок оплаты услуг, предоставляемых Отелем**

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором .

3.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

3.3. Время поселения в Отель (check-in time) – 15:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, Отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

3.4. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется на Reception.

3.5. Детям до 10 лет в Отеле предоставляется бесплатное проживание (без предоставления отдельного спального места). При наличии возможности, Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

3.6. Бесплатные услуги в номерах Отеля:

- В каждом номере - пользование мебелью, оборудованием, инвентарем, соответствующим категории номера, телефонная связь, обеспечивающая соединения по внутренней локальной сети Отеля, а так же местные соединения по г. Выборгу, ТВ, санузел с душем или ванной, оснащенный комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей.
- Предоставление зубного набора
- Wi-Fi Интернет (в номерах и холлах).
- Уборка в номерах – ежедневно.
- При проживании Гостя в Отеле более суток, во всех категориях номеров смена полотенец производится ежедневно, смена постельного белья производится на вторые сутки с даты заезда.
- Холодная и горячая питьевая вода на этаже (из кулера)

- Регистрация пребывания в Отеле граждан в соответствии с законодательством РФ.

3.7. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- одного комплекта посуды и столовых приборов

3.8. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору.

3.9. При утере или поломке ключа от номера – неустойка в размере 500 рублей (возмещение расходов на изготовление нового ключа).

3.10. При курении в номере или на территории Отеля (не в специально отведенном месте) – неустойка в размере 3 000 рублей (возмещение расходов на проветривание и очистки помещения от следов курения).

#### **4. Обязанности Отеля по предоставлению услуг**

- 4.1. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо на Reception («Служба приема и размещения») Отеля.
- 4.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
- 4.3. Обеспечить полное соответствие санитарным нормам, другим нормативным актам РФ, качество предлагаемых услуг на всей территории Отеля.
- 4.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.
- 4.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств и поломок в номерном фонде, и в Отеле в целом.
- 4.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории.
- 4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

#### **5. Права гостя**

- 5.1. Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 5.2. Проводить на территорию Отеля лиц посещающих Гостя до 23-00 часов. После этого часа посетитель Отеля должен оплатить проживание или покинуть территорию Отеля.
- 5.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт – претензию по качеству оказанных услуг.
- 5.4. Получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

#### **6. Обязанности гостя**

- 6.1. При выезде Гость оплачивает дополнительные платные услуги по прейскуранту.
- 6.2. В период проживания в Отеле соблюдать морально-этические нормы. Уважать право других Гостей на отдых. Не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 6.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 6.4. Соблюдать чистоту и порядок.
- 6.5. В период с 21-00 до 8-00 часов в будние дни, и в период с 22-00 до 10-00 в выходные и праздничные дни, соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям. Следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.
- 6.6. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги. В случае неоплаты администрация Отеля имеет право выселить Гостя из номера и отказать в проживании.
- 6.7. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, утраты или повреждения имущества Отеля возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.
- 6.8. Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией Отеля. Не допускается выносить из номера принадлежащее Отелю имущество.
- 6.9. Гости обязаны нести ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, не оставлять детей без присмотра.
- 6.10. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## **7. Обязательные требования безопасности**

7.1. При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

7.2. Не оставлять в номере ценные вещи. Их можно сдать на хранение администратору.

7.3. Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий без согласования с администрацией.

7.4. С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ и/или карту Гостя;
- хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- беспокоить Гостей других номеров.
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено.
- курить в номерах, а так же на территории Отеля в неустановленных для этих целей местах.

## **8. Ответственность гостя и права Отеля**

8.1. Гость несет полную ответственность за объем и достоверность предоставляемых персональных данных.

8.2. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или выселить Гостя из гостиницы в случаях:

- несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящему Положению;
- нарушения Гостем Положения о порядке проживания Гостей в Отеле «Виктория»;
- нарушения требований безопасности, установленных настоящим Положением;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- проявления в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц;
- пребывания Гостя в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях Отеля, создание Гостям помех для отдыха.

8.3. В случае грубого нарушения Правил проживания и/или требований техники безопасности, Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании, о чем администрация Отеля составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

8.4. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, в случае прекращения отдыха Гостя в соответствии с п.8.2. Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению проживания, возврат средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги, потребленные Гостем к моменту выселения/прекращения договора, не производится. Так же Отель вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим Гостям и Отелю.

## **9. Порядок разрешения споров**

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Отеля. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме, и зарегистрировать у администратора на Reception. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем и уполномоченным лицом со стороны Отеля.

9.3. Если Администрации Отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

9.4. Книга отзывов и предложений находится у администратора на Reception и выдается по первому требованию Гостя. В остальном, что не предусмотрено настоящим Положением, Отель и Гость при разрешении конфликтных ситуаций руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1053 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».