

Правила предоставления услуг, пребывания в номерах и общие условия

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле "Mairi Hotel" и разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". По всем неговоренным в Настоящих правилах вопросам администрация руководствуется законодательством РФ.

1. Предоставление номеров для временного размещения

1.1. Номера предназначены для временного размещения гостей, на срок, согласованный с администрацией. По истечению согласованного срока, гость обязан освободить номер. При желании продлить срок пребывания, необходимо сообщить об этом на стойку администрации как можно раньше.

Положительное рассмотрение заявки зависит от наличия такой возможности (номера) и отсутствия подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

1.2. Номера работают круглосуточно, семь дней в неделю, без перерывов и выходных. Время заезда с 13:00, время выезда до 11:00. Расчетный час 12:00 по местному времени. Плата взимается за 24 часа (сутки) вне зависимости от фактического времени пребывания в номере.

1.3. Гарантированный ранний заезд (с 6:00) или поздний выезд (до 20:00) в номерах не предоставляется.

1.4. Один ребёнок в возрасте до 5-ти лет (на дату поселения) размещается в номере бесплатно с предоставлением детской кровати (при оплате основных мест). При размещении более одного ребенка до 5-ти лет за

остальных детей оплачиваются дополнительные места. За детей от 5 лет и старше – оплата производится в полном объеме и на основных, и на дополнительных местах.

Обращаем Ваше внимание, что от лица, сопровождающего на отдыхе детей до 18 лет и не являющегося их родителем или законным представителем, или при самостоятельном путешествии от самого несовершеннолетнего (с 14 до 18 лет) – при поселении потребуется письменное согласие от одного из родителей или законных представителей (составляется в свободной форме).

1.5. Услуги питания в стоимость размещения в номерах не входят.

2. Порядок регистрации и оплаты услуг

2.1. Поселение в номерах возможно исключительно при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке.

2.2. Регистрация и поселение иностранных граждан осуществляется при наличии паспорта иностранного гражданина с визой, иные миграционные документы установленного образца, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.3. Действующий прейскурант цен (тарифов) на основные и дополнительные услуги находится на стойке регистрации.

2.4. При оплате номера принимаются 3 вида расчетов: оплата наличными денежными средствами (в национальной валюте - рублях), оплата путем безналичного перечисления на расчетный счет, оплата картой банка.

2.5. В случае опоздания Гостя (несвоевременного заезда) перерасчет стоимости бронирования не производится.

2.6. В случае полного отказа гостя от забронированных услуг по приезду, администрация вправе удержать сумму в размере 25% от полной стоимости забронированных услуг за указанный период, при этом стороны договариваются, что данная сумма является фактически понесенными затратами.

2.7. В стоимость размещения включено:

- проживание в номере выбранной категории с предоставлением белья на основные и дополнительные места;
- уборка номеров, смена белья и полотенец;
- интернет Wi-Fi;
- круглосуточная охрана (видеонаблюдение);
- место для хранения багажа;
- бесплатный трансфер до подъемников горнолыжных курортов и сушильная комната для снаряжения (только в зимнее время);
- место для авто на парковках возле корпусов (при наличии свободных мест).

2.8. При выезде гость обязан произвести окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера администратору.

3. Правила пребывания в номере

3.1. Ценные вещи и документы гостям не рекомендуется оставлять в номерах. Администрация не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей. Гости должны не забывать

следить за закрытой дверью в номере. При утере ключа необходимо срочно обратиться к администратору.

3.2. Администрация просит гостей бережно относиться к имуществу, оборудованию, соблюдать санитарные нормы, общественный порядок и правила пожарной безопасности. Покидая номер, необходимо закрывать окна, краны в ванной комнате, выключать свет и другие электроприборы. В соответствии с законодательством РФ, в случае утери или порчи имущества, гость должен возместить материальный ущерб согласно прейскуранту, ознакомиться с которым можно у дежурного администратора в любое удобное для Вас время. Администратором службы приема и размещения составляется Акт о порче (утрате) имущества. На основании данного акта, гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба до выезда.

3.3. При причинении значительного материального ущерба по вине или халатности гостей и (или) их посетителей, в обязательном порядке должен быть составлен отдельный Акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба, гость должен добровольно или в судебном порядке возместить потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев.

3.4. Гости принимают к сведению и не возражают против факта использования в общественных помещениях системы видеонаблюдения.

3.5. Администрация не несет ответственность за работу городских коммуникаций (отключение света, воды и прочее).

3.6. Книга отзывов и предложений находится на стойке администрации и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

3.7. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, изделий из драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет на хранение. Прочее имущество находится в службе гостиничного хозяйства.

3.8. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

3.9. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются законодательством РФ.

3.10. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

3.11. При обнаружении недостатков в услуге гость вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо равноценной замене услуг.

3.12. Администрация, при условии соблюдения настоящих правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми услугами без каких-либо вмешательств со стороны сотрудников или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению администрации

4. В целях обеспечения порядка и безопасности в номерах запрещается

4.1. Курить в номерах, общественных помещениях и на прилегающих к корпусам территориях - за исключением отдельных балконов в номерах и специально отведенных общественных мест для курения;

4.2. Передавать посторонним лицам ключи от номера;

4.3. Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, химические и радиоактивные материалы;

4.4. Проносить в помещения и хранить в номере оружие;

4.5. Выносить продукты, посуду и столовые приборы из Ресторана;

4.6. Нарушать общепризнанные нормы поведения;

4.7. Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;

4.8. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;

4.9. Причинять ущерб имуществу;

4.10. Размещать в номерах домашних животных, рептилий и птиц;

4.11. Нарушать правила безопасности и иные правила, действующие в отеле в период пребывания гостей.

5. Сервис, предоставляемый в номерах

5.1. Дополнительные услуги. Администрация обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг: вызов такси, скорой помощи, пользование медицинской аптечкой.

5.2. Уборка в номере. Текущая уборка номеров производится один раз в три дня, в период с 09:00 до 16:00. Смена постельного белья и полотенец осуществляется один раз в три дня или по требованию гостей за дополнительную оплату, согласно прейскуранту.

5.3. Забытые вещи. В случае обнаружения забытых вещей, администрация принимает меры по возврату их владельцу, уведомляя его об этом, если владелец известен. Забытые вещи хранятся в течение 3 месяцев, после чего уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы. В случае утери вещей, гость уведомляет об этом администратора. Если до окончания срока пребывания в номере гость не предъявил свои требования к администрации, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

6. Обязанности администрации

6.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг;

6.2. Предоставлять гостям полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты;

6.3. Предоставить по первому требованию гостя "Книгу отзывов и предложений";

6.4. Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

7. Обязанности гостей

7.1. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;

7.2. Соблюдать установленные правила, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и общественных помещениях;

7.3. Строго соблюдать правила пожарной и антитеррористической безопасности;

7.4. Возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества;

7.5. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные дополнительные услуги;

7.6. В любой нестандартной ситуации – неукоснительно следовать устным инструкциям и рекомендациям уполномоченных сотрудников.

8. Прекращение предоставления услуг, отказ в поселении

8.1. Гость имеет право выехать из номера в любое время, при условии оплаты фактически предоставленных услуг (при досрочном выезде взимается плата за 1 ночь дополнительно).

8.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для других гостей, администрация имеет право осуществить выселение в соответствии с установленной законом процедурой (с привлечением уполномоченных сотрудников МВД).

8.3. В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

8.4. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях, если:

8.4.1. У гостей отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

8.4.2. Отсутствует оплата за услуги в установленном порядке и в необходимом размере;

8.4.3. У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

8.4.4. Гость причиняет материальный ущерб или отказывается соблюдать внутренние правила;

8.4.5. Гость отказывается предоставлять о себе требуемые регистрационные данные;