

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ «БЕРЛИН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Размещение гостей в гостинице осуществляется при предъявлении следующих документов:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законодательством или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание;
- вида на жительство.

Для иностранных граждан: действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом), миграционная карта.

1.2. Плата за проживание в гостинице посуточная. Время заезда – 14:00 по местному времени.

При наличии свободных номеров допускается размещение до 14:00. В этом случае плата за проживание до 14:00 взимается в следующем порядке:

- при размещении с 00:00 до 12:00 – оплата за половину суток.
- при размещении с 12:00 до 14:00 – без дополнительной оплаты.

Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени. После окончания оплаченного периода при наличии свободных номеров по желанию гостя гостиницы проживание может быть продлено. В этом случае плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 06 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- до 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

1.3. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

- своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги;
- обеспечить конфиденциальность информации о гостях гостиницы;
- своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы;
- в случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченного им типа номера. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

Гостиница обязана предоставить гостю гостиницы без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды, столовых приборов, утюга, гладильной доски;
- Беспроводное подключение к Интернет;
- Вызов такси
- Уборка номера

3. ПРАВА ГОСТЯ

- пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном регламентом рабочего времени интервале;
- обращаться к администратору гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- оплатить полностью проживание в гостинице до заселения в номер;
- своевременно оплачивать счет за оказанные услуги;
- соблюдать правила пожарной безопасности в гостинице;
- в период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям;
- беречь имущество гостиницы. В случае повреждения или уничтожения возмещать гостинице ущерб в соответствии с действующим законодательством;
- соблюдать морально-этические нормы в период проживания в гостинице, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5. НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 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 гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»;
- хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий;
- выносить из кафе гостиницы в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов возможен в одноразовой посуде в разрешения администрации кафе в случае болезни кого-либо из гостей;
- пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы.
- покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, оставлять включенным свет или телевизор;
- проводить в гостиницу лиц, посещающих гостей гостиницы после 23:00. Нахождение посещающих гостей лиц после 23:00 возможно при регистрации данных лиц в номере при предъявлении этими лицами паспорта и оплате дополнительных услуг;
- курение на всей территории гостиницы, согласно ФЗ № 15 от 23.02.2013г.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ГОСТИНИЦЫ

6.1. Администрация гостиницы имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация гостиницы имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории гостиницы с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.3. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитком и продуктов, приобретенных за территорией гостиницы.

6.4. Проживание в номере с домашними животными допускается только с письменного согласования с гостиницей. Гостиница вправе отказать гостю в размещении с домашним животным.

6.5. Администрация гостиницы не несет ответственности за сохранность несланных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором гостиницы путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю гостиницы необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и передать их

администратору гостиницы. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем гостиницы и уполномоченным лицом со стороны гостиницы.

7.3. Если администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость гостиницы имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней по истечении срока проживания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего акта, упомянутого в п. 7.2., рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.