



Порядок проживания в гостинице «Дон Кихот»

1. Общие положения

1. Ввести в действие Порядок проживания в гостинице «Дон Кихот» с «01» января 2018 г.
2. Настоящие Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
3. Гостиница «ЭРМИТАЖ» ОГРН 1076163007601, состоит на учёте по месту своего нахождения в Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 25 по РО, ИНН/КПП 6163086365/616301001, поставлена на учёт 10.12.2014 на основании сведений о создании обособленного подразделения, содержащихся в Сообщении на территории РФ обособленного подразделения, от 11.12.2014г., по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ: по месту нахождения обособленного подразделения Гостиница «Дон Кихот», адрес: 344002, г. Ростовская область, Ростов-на-Дону, ул. Ульяновская, 58.
4. Гостиница «Дон Кихот» гарантирует гостям принимать все необходимые организационные и технические меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных, по защите их от несанкционированного, в том числе случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
5. Курение в гостинице «Дон Кихот» запрещено согласно действующему законодательству РФ. В случае нарушения требования о запрете курения в номерах Гость обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака (очистка воздуха номера от запаха дыма, химчистка мебели/текстиля/ковролина). При нарушении данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах.
6. По всем неоговоренным в Настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.
7. Отзывы и предложения по работе гостиницы можно оставить в анкете гостя, которая находится в информационной папке в номере или в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на первом этаже.

2. Бронирование

1. Бронирование гостиничных номеров в гостинице «Дон Кихот» осуществляется бесплатно.
2. В гостинице «Дон Кихот» применяются 2 вида бронирования:
 - гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. В случае опоздания более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется; при

гарантированном бронировании номера в гостинице берется предоплата в размере 100% стоимости первых суток проживания.

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до 18.00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. После 18.00 гостиница оставляет за собой право аннулировать негарантированные брони. При этом размещение гостей прибывших после 18:00 осуществляется по фактическому наличию мест в гостинице на момент заезда.

3. Гостиница «Дон Кихот» вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3. Порядок проживания

1. Гостиница «Дон Кихот» предназначена для временного проживания российских и иностранных гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном порядке. Предельный срок, на который оформляется проживание в гостинице, для иностранных гостей не превышает 30 суток, а для российских гостей - 90 суток.
2. Гостиница работает круглосуточно.
3. Расчетный час - 12:00. Заезд — 14:00.
4. По истечении согласованного срока проживания клиенту надлежит освободить номер (место). Лица, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.
5. В случае временного выезда из гостиницы клиент, не оплативший предварительно последующие сутки, за время отсутствия теряет право на проживание и подлежит выселению.
6. Завтрак подается на 12 этаже с 7.00 до 10.00 утра в будние дни, в выходные и праздничные дни с 8.00 до 11.00. Если Вы пожелаете позавтракать раньше этого времени, пожалуйста, обратитесь к администратору гостиницы накануне до 21.00.
7. В соответствии с законодательством РФ гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами в соответствии с внутренними документами гостиницы.
8. Гостиница «Дон Кихот» предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - услуги службы приема и размещения (круглосуточно);
 - предоставление туристской информации;
 - вызов такси (круглосуточно);
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - побудку к определенному времени;
 - доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - пользование беспроводным интернетом на территории гостиницы;
 - ежедневная уборка номера;
 - смена постельного белья и полотенец (1 раз в три дня).
9. Гостиница «Дон Кихот» предоставляет гостям за дополнительную оплату следующие виды услуг:
 - услуги стирки и глажения одежды;
 - пользование междугородней и международной связью;
 - продажа предметов индивидуального пользования;
 - услуги общественного питания;
 - предоставление во временное пользование конференц-зал и презентационного оборудо-

дования;

- бизнес услуги;
- заказ и доставка авиа- и ж/д билетов;
- трансфер и транспортное обслуживание;
- заказ экскурсий по г. Ростову-на-Дону и Ростовской области;
- бронирование билетов на концерты, спектакли и другие зрелищные мероприятия;
- услуги переводчика.

10. Гости обязаны:

- соблюдать правила проживания в гостинице;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- не нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 07:00; данный период Гости обязаны соблюдать тишину;
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- в чрезвычайных ситуациях следовать инструкциям персонала гостиницы;
- бережно относиться к имуществу гостиницы.

11. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности просим Вас:

- не пользоваться в номере электронагревательными и электрическими приборами (электрическими чайниками, утюгами, обогревателями, удлинителями и пр.);
- не хранить в номерах огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы;
- не курить в номере, лифте;
- не накрывать включенные торшеры, бра, настольные лампы.

12. В случае возникновения задымления, возгорания, пожара просим немедленно звонить по телефонам: внутр. 0101 или 901.

13. В целях обеспечения порядка и безопасности в гостинице не разрешается: передавать ключ от номера посторонним лицам; оставлять посторонних в номере в свое отсутствие; создавать неудобства и нарушать спокойствие других гостей, проживающих в гостинице; нахождение посторонних лиц в номере с 8 до 23 часов без наличия оформленного в установленном порядке разового пропуска, после 23 часов - без оформления проживания; держать в гостинице животных без разрешения администрации.

14. В целях обеспечения порядка и безопасности в гостинице «Дон Кихот» помощник администратора вправе попросить у гостей карту гостя при входе в гостиницу.

15. В случае истечения срока проживания Гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейф, находящийся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру хранения багажа.

16. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую вещь Гостем в течение 3 месяцев.

IV. Порядок оформления пребывания

1. Гостиница заключает договор с гостем только при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе: 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 (при этом регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей

- (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних); 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 законом 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 лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.
2. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает гостю чек, регистрационную карту, карту гостя и электронный ключ от его номера. При выезде из гостиницы гостю выдается счет с перечнем оказанных услуг.
 3. Приглашенные лица, по просьбе гостя и с уведомления администратора, могут находиться в гостинице в период с 8:00 до 23:00. В случае, если гость проживающего остается в номере после 23:00, проживающий обязан предупредить об этом администрацию и оформить гостя в данный номер на основании документа удостоверяющего личность и внести дополнительную плату согласно действующим в гостинице утвержденным тарифам на двух-/трехместное размещение. Приглашенные лица должны соблюдать правила проживания в гостинице, при несоблюдении правил пребывания этих лиц может быть ограничено или прервано.
 4. В день отъезда ключ от номера сдается администратору, после проверки номера горничной производится оплата дополнительных услуг гостиницы. Если Вы сообщите о времени Вашего отъезда администратору отеля заранее, мы постараемся сократить время оформления вашего отъезда.
 5. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящего Порядка и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

1. Порядок и форма оплаты услуг

1. Гостиница «Дон-Кихот» принимает оплату гостиничных услуг в наличной и безналичной форме.
2. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Дон-Кихот», осуществляется по ценам, утвержденным Генеральным директором гостиницы. Оплата за проживание производится в рублях РФ.
3. Порядок наличных расчетов:
 - при использовании наличной формы оплаты расчеты производятся через контрольно-кассовые аппараты;
 - наличные денежные средства в оплату гостиничных услуг передаются Гостем администратору-кассиру;
 - администратор-кассир производит пересчет денег, переданных гостем в оплату услуг, проверяет платежеспособность банковских билетов (банкнот) и монет Банка России, после чего возвращает Гостю излишек денег (выдает сдачу) и выдает Гостю кассовый чек;
 - гость обязан произвести пересчет сдачи и проверить правильность оформления кассового чека не отходя от кассы. В противном случае претензии по расчетам не принимаются.
4. Расчеты по оплате гостиничных услуг в безналичной форме производятся платежными поручителями. Оплата гостиничных услуг платежными поручителями осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» на основании выписанных ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» счетов. При этом, услуги считаются оплаченными с момента поступления (зачисления) денежных средств на расчетный счет ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» при взаиморасчетах с юридическими лицами.
5. При осуществлении расчетов по банковским картам в качестве средства платежа допускается использование потребителем микропроцессорных пластиковых карт Visa, MasterCard,

Maestro. При совершении расчетов с использованием пластиковых карт составляется на бумажном носителе в 2-х экземплярах квитанция электронного терминала (Слип), один экземпляр которой передается Гостю. Гостю выдается кассовый чек на снятую сумму.

6. В гостинице «Дон Кихот» установлена посуточная оплата проживания.
7. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.
8. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
9. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа – 12:00 текущих суток по местному (московскому) времени.
10. При размещении гостя без брони, в случае, если время заезда и время выезда из гостиницы приходится с 00:00 до 12:00 (т. е. в день заезда до расчетного часа) оплата за проживание производится за 1 сутки проживания.
11. При размещении гостя без брони с 00:00 до 12:00 оплата за проживание производится следующим образом:
 - с 00:00 до 08:00 — оплата 0,5 суток проживания;
 - с 08:00 до 12:00 — почасовая оплата (завтрак оплачивается дополнительно);
12. При размещении гостя по гарантированному бронированию с 00:00 до 12:00 оплата за проживание производится следующим образом:
 - с 00:00 до 04:00 — оплата 1 суток проживания;
 - с 04:00 до 08:00 — оплата 0,5 суток проживания (завтрак оплачивается дополнительно);
 - с 08:00 до 12:00 — почасовая оплата (завтрак оплачивается дополнительно).
13. Почасовое продление срока проживания возможно только при наличии свободных номеров данной категории. При этом оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:
 - с 12:00 до 18:00 – почасовая оплата;
 - с 18:00 до 24:00 – оплата 0,5 суток;
 - после 24:00 – оплата 1 суток проживания.
14. Завтрак в стоимость проживания не включен.
15. Размещение детей: от 0 до 10 лет – бесплатно без предоставления дополнительной кровати, завтрак не включен.
16. Стоимость дополнительной кровати в номере составляет 600 рублей в сутки.
17. Окончательные расчеты с Гостем, в том числе за оказанные гостиницей дополнительные услуги, производятся в день выезда Гостя из гостиницы. Ему выдается кассовый чек и счет с указанием наименования и стоимости оказанных гостиницей услуг.
18. Оплата за дополнительные платные услуги (стирка, глажение и прочие) производится у администратора-кассира.
19. Оплата за причиненный материальный ущерб производится у администратора-кассира после составления акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в 3-х экземплярах. При оплате Гостю выдается кассовый чек и один экземпляр акта.

IV. Порядок аннуляции

1. Индивидуальное бронирование может быть аннулировано без применения штрафных санкций за 24 часа до расчетного часа даты заезда.
2. В случае аннуляции позже указанного времени или не заезда гостя гостиница оставляет за собой право удержания суммы в размере суточной стоимости проживания.