

Правила проживания в отеле «Гранд Каньон»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим российским законодательством, регламентирующим оказание услуг, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и регулируют отношения между гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и/или использующими услуги гостиницы.

1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок заселения, проживания и выселения гостей, а также особенности предоставления услуг в отеле «Гранд Каньон» (далее – Отель).

1.3. Администрация отеля вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила проживания в отеле. Такие изменения и/или дополнения вступают в силу с даты утверждения и выхода Приказа, и размещаются на стойке Администратора отеля.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ настоящих Правил

- Номер – специализированное помещение, предназначенное для временного проживания лиц, прибывающих в отель.

- Бронирование – действие, обеспечивающее резервирование конкретного номера в отеле, подтверждающее право на заселение в указанный номер в определенные даты.

- Бронь– электронный или бумажный документ, подтверждающий резервирование определенного номера в Отеле в определенные даты

- Гость– лицо, предполагающее разместиться в отеле или имеющее бронь и/или или размещенное в Отеле

- Расчетный час – допустимое время заезда и выезда из отеля.

- Папка Гостя – папка, находящаяся в каждом номере Отеля и содержащая полную информацию по спектру услуг, предоставляемых Отелем.

- Карта Гостя – визитная карточка Гостя Отеля – документ на право входа в жилую зону Отеля (с указанием ФИО, дат заезда/выезда, № комнаты)

- Регистрационная карта Гостя – документ, содержащий информацию о Госте, периоде и условиях проживания в отеле, и выполняющий функции, договора заключенного между Гостем и Отелем.

- карта «Посетителя» - документ Посетителя отеля, дающий право прохождения в жилую зону отеля

- Дополнительное место - еврораскладушка, предоставляемая администрацией Отеля по запросу Гостя.

- Администрация (Администратор) отеля – административный персонал, осуществляющий текущее управление в отеле.

- *Кратковременное проживание – пребывание в отеле до 30 суток;*

- *Долговременное проживание – пребывание в отеле от месяца и более. При этом месяцем проживания считается тридцать календарных дней с даты заселения Гостя в Отель.*

2. Порядок заселения

2.1. Заселение в отель производится круглосуточно.

2.2. В пользование Гостю предоставляется номер определенной категории на определенное количество мест.

2.3. Дети до 18 лет могут быть поселены в отеле только вместе с родителями или сопровождающим лицом при представлении документов, подтверждающих их родство или полномочия на сопровождение несовершеннолетнего (нотариально заверенное согласие родителей).

2.4. Заселение в отель осуществляется по брони или без нее только при наличии свободных мест.

2.5. Для заселения в отель необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.6. Документом, удостоверяющим личность, может быть любой из нижеуказанных документов:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении для граждан, не достигших 14-летнего возраста;
- удостоверение личности военнослужащего;
- военный билет для граждан, проходящих военную службу по призыву или контракту;
- паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт для граждан, пересекших границу по визовому режиму).

2.7. В заселении может быть отказано в следующих случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

2.8. В спорных случаях вопросы заселения решает Администрация отеля.

2.9. При регистрации Гостя в отеле оформляется и подписывается регистрационная карта.

2.10 Заселение гостя производится при условии соблюдения порядка оплаты, предусмотренного разделом 3 настоящих Правил.

2.11. При заселении в Отель Гостю выдается карточка Гостя и электронный ключ. Вход в жилую зону отеля осуществляется при предъявлении Гостем службе внутреннего контроля карточки Гостя или паспорта.

2.12. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание (Постановление Правительства РФ от 15.06.1994 N 669)

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

2.13. Во исполнение Закона РФ от 18.07.2006г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

Размещение граждан вышеуказанной категории производится на срок не превышающий срока действия визы или миграционной карты

Администрация отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации, в соответствии с Законом от 18.07.2006г. № 109-ФЗ. Возврат внесенной стоимости производится с удержанием 100% стоимости суточного проживания в Отеле.

3. Порядок оплаты

3.1. Плата за проживание в отеле, а также за дополнительные услуги взимается в соответствии с прейскурантом цен, размещенном на стойке администратора отеля и в папке гостя.

Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подтверждены другим условиям и ограничениям.

3.1.1. Оплата за проживание в отеле производится Гостем в следующем порядке

- при кратковременном пребывании в отеле - оплата производится при заселении либо в размере 100% стоимости суточного проживания, и далее оплата проживания производится Гостем посуточно, либо в размере 100% стоимости всего периода проживания;
- при долговременном проживании оплата производится в момент заселения в размере 100% за месяц проживания. Дальнейшая оплата за проживание в Отеле производится Гостем ежемесячно, не позднее чем за 5 дней оплачиваемого месяца проживания.

3.2. Отель принимает оплату в российских рублях.

3.3. Оплата может осуществляться банковской картой, безналичным расчетом или наличными денежными средствами.

3.4. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

3.5. При размещении до расчетного часа взимается плата за ранний заезд в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

3.6. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки

3.7. При размещении детей до 7 лет на основное спальное место вместе с родителями, а также при предоставлении детской кроватки детям до 4 лет, оплата за проживание ребенка не взимается.

3.8. При размещении детей до 14 лет на дополнительное место взимается плата за дополнительное место согласно прейскуранту.

3.9. Дополнительные услуги оплачиваются Гостем перед началом оказания услуги в размере 100% ее стоимости, в соответствии с Приложением №2 к настоящему Правилам.

4 Порядок Бронирования номера, отказа от Бронирования

4.1. Бронирование номера, дополнительных услуг осуществляется с помощью телефонной, факсимильной или электронной связи, а также в отделе бронирования в Отеле.

Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте www.grandcanyon-hotel.ru или направить по электронному адресу info@grandcanyon-hotel.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Администрацию отеля.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)

Подтверждение или отказ в бронировании отель направляет на электронный адрес

Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. Заявка на бронирование, поступившая через сайт или по электронной почте, является подтвержденной только после подтверждения Отелем бронирования по контактными данным Гостя (по факсу/электронному адресу).

Бронирование может быть гарантированным и негарантированным:

- негарантированное бронирование - не оплаченное заранее проживание в отеле. Такое бронирование сохраняется до 18 часов даты заезда, указанной в заявке на бронирование. После указанного времени бронирование может быть аннулировано Отелем. Отель уведомляет Гостя об отмене негарантированного бронирования по телефону или электронной почте. Негарантированное бронирование применяется только при кратковременном проживании.

- гарантированное бронирование – бронирование, по которому, проживание в Отеле оплачено в течение 3 суток с даты подтверждения бронирования Отелем, в следующем размере:

- 50% оплаты за месяц проживания при долговременном проживании;
- 100% от стоимости суточного проживания при кратковременном проживании. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг. В случае неявки Гостя до истечения суток с расчетного часа первого дня проживания забронированного периода, бронирование аннулируется.

4.2. При аннулировании гарантированной брони (при кратковременном проживании) менее чем за 1 сутки до прибытия Гостем производится оплата проживания за 1 сутки.

При аннулировании гарантированной брони (при долговременном проживании) менее чем за 3 суток до прибытия Гостем производится оплата проживания за 1 сутки по тарифу суточного проживания, установленного прейскурантом.

4.3. Если гость аннулирует бронь не позднее, чем за трое (суток) до даты запланированного заезда, оплата полностью возвращается.

4.4. При опоздании Гостя более чем на сутки, бронь аннулируется и удерживается оплата за суточное проживание (при кратковременном проживании)

При опоздании Гостя более чем на сутки (при долговременном проживании), бронь аннулируется и удерживается оплата за 1 сутки по тарифу суточного проживания, установленного прейскурантом.

4.5. В случае отказа Гостя оплатить проживание при подтверждении бронирования, бронь, аннулируется, и его размещение в Отеле производится в порядке общей очереди.

5. Порядок проживания

5.1. Администратор следит за соблюдением порядка проживания в Отеле, дает Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих Порядок.

5.2. После подписания Гостем регистрационной карты, Гость получает у Администратора ключ от номера.

5.3. С целью обеспечения в отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать ключ от номера другим лицам;
- проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира.
- оставлять беспорядок, разбросанный мусор на территории отеля;
- курить в номерах, холлах, кафе отеля и других местах, не предназначенных для курения. Курение возможно только в специально отведенных вне здания Отеля местах, обозначенных знаком «Место для курения».

- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);

- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон отеля;
- портить имущество отеля, постельные принадлежности;
- выносить постельные принадлежности, полотенца и иное имущество из номера;
- осуществлять какое-либо переоборудование номера;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией отеля;
- хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;

- пользоваться дополнительными электроприборами, не включенными в комплектацию номера, за исключением электробритвы, компьютера и зарядных устройств.

- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;

- использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику, и взрывчатые вещества вблизи отеля, номерах и других помещениях отеля.

- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

- производить уборку с применением легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, а также средств, которые могут причинить ущерб имуществу отеля.

- оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах. 5.4.

В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

5.5. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в отеле;

- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги отеля;

- по истечении оплаченного срока размещения в отеле – своевременно освободить номер;

- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту мест общего пользования, закрывать водозаборные краны по окончанию пользования, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;

- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 10:00 следующего дня;

- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников иGuestей отеля;

- незамедлительно сообщить Администрации отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;

- незамедлительно сообщить Администрации отеля в случае обнаружения пропажи электронного ключа;

- незамедлительно сообщить Администрации отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;

- незамедлительно сообщить Администрации отеля в случае обнаружения аварий,

поломок в номерах;

- бережно относиться к имуществу отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, согласно действующему прейскуранту на основании Акта о причинении вреда имуществу, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами (Посетителями);
- до выезда произвести полный расчет за предоставленные услуги, в соответствии с Разделом 3 настоящих Правил;
- по окончании срока проживания сдать ключ от номера на стойке приема и размещения отеля;

5.6. посещение проживающихGuestов посетителями разрешается до 23.00 час. по местному времени. При этом Посетителю необходимо на стойке администратора отеля заполнить карту Посетителя, после чего Администратор выдает карту Посетителя для входа в жилую зону отеля.

Если у службы внутреннего контроля или Администратора отеля возникают сомнения в совершеннолетию посетителя проживающего Гостя, они обязаны затребовать у посетителя документы, удостоверяющие его личность. В случае отсутствия у посетителя документов, отказать ему в допуске в жилую зону отеля

В случае если Посетитель останется после 23 часов, то Гостю, проживающему в отеле необходимо зарегистрировать посетителя на стойке администратора отеля и внести оплату за предоставление дополнительного места (согласно тарифу).

5.7. контроль за соблюдением Гостями и их посетителями общественного порядка и тишины осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля отеля. В случае нарушения Гостем или его посетителем/посетителями общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля отеля вправе вызвать полицию для привлечения нарушителей к административной ответственности.

5.8. Администрация отеля и служба внутреннего контроля отеля, оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случаях нарушения Гостем или его посетителями общественного порядка, а также в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления и иных чрезвычайных ситуациях.

6. Услуги, предоставляемые отелем

6.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания (Приложение №1 к настоящим Правилам).

6.2. По желанию Guestов отель предоставляет дополнительные услуги в соответствии с утвержденным прейскурантом на дополнительные услуги (Приложение №2 к настоящим Правилам).

7. Прекращение проживания в отеле

7.1. Проживание в отеле прекращается с наступлением даты выезда, указанной в регистрационной карте.

7.2. За сутки до наступления даты выезда Администрация отеля уведомляет Гостя о необходимости освободить номер и произвести расчетов в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

7.3. При выезде из отеля Гость за 30 минут до освобождения номера уведомляет

Администрацию о сдаче номера, Администрацией отеля осуществляется осмотр номера, принимается номер и ключ от номера. производятся окончательные расчеты между Гостем и Отелем за предоставленные услуги (проживание и дополнительные услуги).

В случае, если при осмотре номера будет обнаружен причиненный ущерб номеру, Гость обязан при расчете возместить указанный ущерб по ценам, указанным в описи имущества номера, находящейся в папке Гостя).

7.4. Продление периода проживания возможно только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров при необходимости гостю может быть предоставлен другой номер.

7.5. Администрация отеля вправе выселить Гостя до наступления даты выезда, если Гость (или его Посетитель) нарушает настоящие Правила проживания в отеле, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других Постояльцев.

7.6. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в отеле при отсутствии гостя по месту размещения более двух часов после расчетного часа, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Администрация вправе удержать имущество в случае наличия задолженности по оплате Гостем услуг или в случае причинения ущерба имуществу отеля. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейф, а остальное имущество – в определенное Администрацией место. Если в течение 6 месяцев Гость не востребует указанное имущество, Гость считается отказавшимся от такого имущества, и Администрация вправе распорядиться таким имуществом по своему усмотрению.

7.7. При прекращении Гостем проживания в Отеле ранее заявленного срока (при долговременном пребывании), Отелем производится возврат оплаты только за полные месяцы проживания

8. Ответственность

8.1. Администрация отеля должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

8.2. Администрация отеля не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.

8.3. Отель не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей Гостя.

8.4. Для обеспечения сохранности ценных вещей Гостя ему предоставляют право пользования сейфом, расположенного в каждом номере.

8.5. В случае выявления забытых вещей Администрация отеля обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен.

Забытые вещи хранятся в отеле в течение 6 (шести) месяцев, после чего Администрация отеля вправе распорядится имуществом по своему усмотрению.

8.6. При причинении отелю материального ущерба должен быть составлен акт.

В данном случае, помимо возмещения ущерба, Гость должен возместить Отелю убытки, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т. п.

8.7. Администрация отеля не несет ответственности за работу коммунальных сетей (отключение света, воды, тепла и прочее).

8.8. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

8.9. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостей (или их Посетителей) администрация отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

8.10. Администрация отеля не принимает на хранение и не несет ответственности за личные вещи и автомобили Гостей.

8.11. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях отеля,

за исключениями, предусмотренными действующим законодательством.

Гость выражает свое согласие на осуществление отелем обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования персональных данных в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006г. № 153-ФЗ "О персональных данных". Указанные Гостем персональные данные предоставляются в целях исполнения Договора. Согласие предоставляется с момента Подачи заявки на бронирование

8.12. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. При этом Администрацией отеля принимаются все возможные меры по устранению заявленных претензий

8.13. На стойке приема и размещения отеля находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией отеля.