

Уважаемые гости!

Просим Вас ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг в гостинично – развлекательном комплексе «Золотое время»

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в Golden time Hotel Гостинично-развлекательном комплексе «Золотое время» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Golden time Hotel Гостинично-развлекательном комплексе Отель «Золотое время».

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» - Golden time Hotel Гостинично-развлекательном комплексе Отель «Золотое время».

«Отель» - имущественный комплекс гостиницы «Золотое время», расположенный по адресу: 690000, Российская Федерация, г. Хабаровск, ул. Выборгская, 69.

«Гостиничное обслуживание» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

« Администратор » - Отдел приема и размещения Гостиницы/ ресепшен.

Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 13:00 часов (время местное).

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 часов (время местное).

Оказание услуг размещения в Отеле осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Отеле за весь период проживания.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- удостоверение личности военнослужащего действительной службы;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- паспорт моряка;
- справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;
- выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи);
- справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы;
- дипломатический паспорт.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Отеле, является Администратор Отеля.

Договор предоставления гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. Договор заключается путем составления документа, подписанного двумя Сторонами, который должен содержать информацию об основных условиях бронирования.

При отсутствии соответствующих документов Отель вправе отказать Гостям в поселении.

При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено позднее время выезда до 16 часов с почасовой оплатой.

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Отеля осуществляется по карточкам Гостя.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 (время местное) до 23:00 (время местное)

только при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 до 08:00 разрешается только при их регистрации в Отеле в установленном порядке.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Отелем.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 7 лет.

Отель оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 16:00 (местное время), в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Директором Отеля. Оплата услуг может быть произведена кредитной картой, безналичным путем на расчетный счет Отеля или наличными денежными средствами.

Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Отеля. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Отелем установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

При заезде Гостя с **16:00 часов (местное время) до 22:00 часов (местное время)**, в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере пол стоимости суток, установленную Прейскурантом.

При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа более 4 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Отеле на дату выезда Прейскуранта.

В случае задержки выезда Гостя от 6 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 7 лет проживание в Отеле предоставляется без оплаты. Для детей от 8 лет и остальных Гостей по запросу основного Гостя предоставляется дополнительное место с оплатой согласно действующему Прейскуранту. Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати и завтрака.

Продление проживания в Отеле осуществляется при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить Администратору Отеля о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Отель имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

При необходимости **Отель может предоставить дополнительное место** в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя **ранее оплаченного срока** проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Отелем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг

предоставляется Администратором Отеля. Оплата дополнительных услуг наличными денежными средствами производится в кассе Отеля.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- пользование сейфовой ячейкой в номере;
- пользование холодильником и ТВ (кроме платных каналов).

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Отеле, обязаны:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер работников Отеля не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Отеле Прейскурантом стоимости имущества;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить Администратора о своем выезде и сдать ключ от номера;
- соблюдать меры безопасности действующие на территории ГРК «Золотое время»

- предупредить Администратора Отеля о визите приглашенных лиц, их Ф.И.О. и сообщить время ухода.
- Гость принимает к сведению и дает свое согласие на обработку Отелем, персональных данных, в объеме, необходимом для осуществления услуги проживания в соответствии с ФЗ «О Персональных данных».
- ОТЕЛЬ не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, теплоэнергии и пр.).

5. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Отеле запрещено:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Отеле только при согласии Гостя с 08:00 (местное время) до 23:00 (местное время). Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Отеле. После 23:00 (местное время) приглашенные лица должны покинуть ОТЕЛЬ или оформить проживание;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- осуществлять расчеты наличными денежными средствами за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс Отеля;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), которые следует сдавать в камеру хранения Отеля, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Отеле;
- ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания;
- выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол»;
- курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. No 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно ст. 6.24

КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в Отеле Прейскурантом;

- профессиональная фото и видео съемка без разрешения Администрации Отеля, предназначенная для обнародования.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязуется:

- обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и на официальном сайте Отеля;
- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у Администратора Отеля;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня , смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

Отель вправе:

- произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле.
- Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

В случае отсутствия Гостя в номере:

- по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Отеля вправе принять

решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере.

- Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Отеля помещает в камеру хранения Ресепшен.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- участники и ветераны Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды Великой Отечественной войны и Инвалиды боевых действий;
- ветераны боевых действий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- многодетные семьи;
- лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- иные категории граждан в соответствии с действующим Законодательством.

При направлении в служебные командировки вне очереди в Гостинице размещаются:

- работники прокуратуры;
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту по командировочному удостоверению;
- сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы.

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Отель отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей;

- внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте;
- Отель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Отелем на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф;
- Отель освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Отеля. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей;
- в случае обнаружения забытых Гостем вещей Отель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
- при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель «Золотое время» руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Желаем Вам приятного отдыха!

«Время»