



КОНГРЕСС-ОТЕЛЬ
ФОРУМ



Правила проживания
в конгресс-отеле «Форум»



В Конгресс-Отеле «Форум» создана комфортная и доброжелательная обстановка для работы и проживания всех гостей. Поэтому мы просим всех постояльцев придерживаться свода правил, для поддержания порядка и домашней атмосферы.

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между Конгресс-Отелем «Форум» и гостями - гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами, лицами без гражданства при осуществлении гостиничного обслуживания. Порядок проживания разработан в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. №490, Федеральным законом от 23.02.2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. и другими законодательными актами, действующими на территории РФ, регулируемые правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания российских и иностранных граждан независимо от места их регистрации.

1.3. Режим работы Конгресс-Отеля «Форум» круглосуточный.

2. Предоставление номеров для временного проживания.

2.1. Конгресс-Отель «Форум» предназначен для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией.

2.2. Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в отеле только в оплаченный период времени. Гость, желающий продлить проживание в отеле должен оплатить услугу «поздний выезд» не позднее, чем за два часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован другими лицами, гостю может быть предоставлен другой номер (при наличии).

2.3. При не заезде гостя до 18:00 часов местного времени, при отсутствии оплаты и предупреждения о задержке – бронирование аннулируется.

2.4 Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

3. Плата за гостиничное обслуживание

3.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться в рублях РФ, за наличный или безналичный расчет, банковской платежной картой.

3.2. Плата за проживание в отеле взимается в полном объеме на условиях предварительной оплаты.

3.3. В случае, отсутствия денежных средств на расчетном счете отеля при оплате проживания за безналичный расчет, поселение гостя в отель не производится, либо производится за наличный расчет.

3.4. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги, спецпредложениях находятся на стойке администратора отеля (холл 1 этажа). Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых клиенту, по ценам, согласованно утвержденного директором

Конгресс-Отеля «Форум», прейскурантом. Администрация отеля доводит до сведения Гостя, что при желании воспользоваться спецпредложениями, Гость должен ознакомиться с «Положением о предоставлении скидок».

3.5. За проживание в отеле детей до 2 лет (при семейном размещении) плата не взимается. От 2-х до 5 лет плата за дополнительное место осуществляется с 50% скидкой

3.6. При оплате Гостем проживания за наличный расчет или банковской платежной картой, администратор отеля выдает Гостю при поселении счет, чек ККМ и чек-подтверждение с банковского терминала (при оплате по кредитной карте). При оплате по безналичному расчету закрывающие документы (счет, акт оказанных услуг) высылаются по почте в течение пяти рабочих дней после оказания услуг.

После оформления проживания Гостя, документы получателя изменению не подлежат.

3.7. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом. В гостинице действует расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда, плата за проживание взимается в следующем порядке:

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

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

3.8. Размещение гостя в номере до расчетного часа допускается только при наличии свободных номеров. В этом случае порядок размещения и оплаты следующий:

- при проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- при заезде гостя после полуночи (00:00 часов), более чем на сутки, гость

Гость обязан ознакомиться с инструкцией по эвакуации, находящейся в номере. В случае пожара не пользоваться лифтами. Следовать к ближайшему запасному выходу и спускаться в холл первого этажа. Следовать указаниям персонала, который прошел подготовку на случай любых аварийных ситуаций.

оплачивает за первые сутки сумму в размере 50% стоимости номера и поселение производится до расчетного часа текущего дня. Далее гость оплачивает проживание в соответствии с установленными правилами.

3.9. За бронирование номера дополнительная плата не взимается, кроме случаев заезда гостя до расчетного часа. В этом случае гость дополнительно оплачивает услугу «бронь» в размере 50% стоимости номера.

3.10. В случае не заезда гостя, либо отказе от проживания менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда, администрация вправе удержать из внесенной предоплаты сумму в размере стоимости номера за сутки.

3.11. В случае сокращения срока проживания гость должен не менее чем за 24 часа до расчетного часа дня выезда проинформировать об этом администратора. В противном случае, администрация вправе удержать из внесенной гостем предоплаты, сумму в размере

стоимости одних суток проживания.

3.12. Возврат денежных средств осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 при наличии оплаченного гостем счета и фискального чека. Возврат менее чем за одни сутки не осуществляется.

3.13. При выезде гость производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги и получает детализированный окончательный счет.

4. Порядок проживания в Конгресс-Отель «Форум».

4.1. Поселение в Конгресс-Отель «Форум» осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность: паспорта, а при его отсутствии - одного из следующих документов: справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданского паспорта, военный билет (для военнослужащих срочной службы), загранпаспорт, свидетельства о рождении для детей в возрасте до четырнадцати лет.

4.2. Иностранцы граждане или лица без гражданства предъявляет администратору паспорт иностранного государства, визу, миграционную карту.

4.3. Гость при поселении в Отель должен ознакомиться с Правилами проживания Отеля, после чего подписать регистрационную карту, которая содержит информацию о сроке пребывания в Отеле, номере комнаты, паспортных данных и является договором между Гостем и Отелем на оказание гостиничных услуг.

4.4. Время на оформление размещения в отеле – 5-7 минут.

4.5. При заселении гость обязан осмотреть номер и заявить сотруднику службы размещения обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым гостем.

4.6. Запрещается использовать на территории отеля пиротехнические изделия.

В электрических розетках в номерах Отеля используется напряжение 220 вольт.

4.7. Запрещается, открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

4.8. Администратор не провожает посетителей к проживающему гостю.

4.9. Посетители гостя, по его просьбе, и с уведомлением администратора, могут находиться в отеле с 06:00 до 23:00, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Гость, проживающий в Конгресс-Отеле «Форум» несет ответственность за приглашенных людей, в случае нарушения ими настоящих Правил.

При нахождении приглашенного гостя после 23:00 должно быть оформлено его проживание в отеле.

4.10. Сотрудники отеля не несут ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей или сопровождающих лиц.

4.11. В соответствии с законодательством РФ, гость возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами. Администратор отеля составляет акт о порче (утрате) имущества. На основании этого акта гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу отеля, согласно прейскуранту, утвержденным директором Конгресс-Отеля «Форум».

4.12. При утрате электронного ключа от номера, гость оплачивает штраф в размере 300 (триста) рублей.

4.13. Уборка номера производится ежедневно с 13:00-17:00. Если гость нуждается в дополнительной уборке или не нуждается в ней, об этом вывешивается соответствующая табличка на дверной ручке со стороны коридора.

4.14. Прием заказов на стирку белья в прачечной осуществляется с 9:00 до 16:00. Доставка – до 20:00 в тот же день. При срочном заказе (доставка в течение

2-х часов) прием белья в прачку осуществляется с 9:00 до 18:00, при этом взимается наценка в размере 50% к стоимости заказа.

4.15. Оплата за услуги ресторана производится в кассе ресторана в момент оказания услуг.

4.16. Заказ на завтрак «ланч-бокс» при раннем выезде должен быть сделан не позднее 22:00 часов.

4.17. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию отеля, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

4.18. В целях личной безопасности и сохранности имущества гостям отеля следует:

- при уходе из номера закрывать краны сантехнических приборов, дверь в номер;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

4.19. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в отеле запрещается:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в отеле;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам электронный ключ;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
- на основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года N°15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в Конгресс-Отеле «Форум» установлен запрет курения гостей во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-залах и общественных помещениях. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать расходы

Отеля, согласно утвержденной стоимости за одно помещение 2 500 (две тысячи пятьсот) рублей 00 копеек;

- пользоваться нагревательными и электрическими приборами, если это не предусмотрено в номере отеля.

4.20. При выезде из отеля гость обязан сдать карту гостя, электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за пользование мини-баром, другие дополнительные услуги, отмеченные в счете гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет.

4.21. Проверка номера на предмет забытых вещей осуществляется в течение 15 минут после сдачи ключа администратору, в отсутствие гостя в номере.

4.22. Забытые и оставленные гостем вещи хранятся в камере хранения в соответствии с «Положением о камере хранения забытых (оставленных) вещей». Продукты питания, алкоголь не подлежат хранению и утилизируются сразу после обнаружения их в номере.

4.23. Книга замечаний и предложений находится у администратора Конгресс-Отеля «Форум» (холл 1 этажа).

4.24. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля систем видеонаблюдения.

4.25. Категорически запрещено выносить из ресторана и лобби-бара посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

4.26. Администрация ресторана имеет право отказать гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

4.27. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах отеля: ресторане, лобби-баре.

4.28. Администрация Конгресс-Отеля «Форум» не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей,

Желаем Вам приятного пребывания в отеле «Форум» и в городе Рязани!

драгоценностей, оставленных в номере. Номера оборудованы индивидуальными бесплатными сейфами.

4.29. Размещение с домашними животными в Конгресс-Отеле «Форум» возможно по предварительному согласованию с администрацией.

4.30. В отеле не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

5. Права и ответственность сторон.

5.1. Конгресс-Отель «Форум», при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует гостю, право пользования предоставляемыми отелем услугами без каких-либо вмешательств со стороны отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению отеля.

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

5.3. При несвоевременной оплате номера, в случае неоднократного или грубого нарушении настоящих Правил, порчи имущества, принадлежащего Отелю, нарушения общественного порядка, Администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом цен, а также оплатить причиненный материальный ущерб Отелю.

5.4. Гость соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» в целях оказания услуг и исполнения других обязательств оператором. Согласие предоставляется с момента подписания регистрационной карты и действительно в течении 5 лет.

5.5. При обнаружении недостатков услуг, гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;

■ соответствующего уменьшения платы за услуги.

5.6. Конгресс-Отель «Форум» не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).

5.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.8. Гость может досрочно расторгнуть договор, уведомив заранее администрацию.

5.9. В случае нарушения отелем настоящих Правил, защита прав гостя осуществляется в порядке, установленном действующем законодательством.

5.10. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, отель и гость руководствуются действующим законодательством.