



ООО М-Сити

Правила проживания в отеле «Принцесса Рагнета»

Внутренние правила проживания в отеле «Принцесса Рагнета» составлены на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 года №1853 «Об утверждении Правил предоставления

238150, Калининградская область, город Неман, ул. Победы 39А, ОГРН 1163926063091

ИНН 3914021930, Тел. 8-800-2011735, +7(4016) 222-132

гостиничных услуг в Российской Федерации» и Законе о защите прав потребителей №2300-1 от 07.02.1992 года. Внутренние правила не противоречат указанным документам, а регламентирует ряд специальных правил проживания в отеле «Принцесса Рагнета» в городе Неман, Калининградская область.

1. Общие положения

1.1. Отель «Принцесса Рагнета» предоставляет Гостям гостиничные номера для временного проживания.

1.2. В отеле «Принцесса Рагнета» установлена посуточная форма оплаты за проживание в качестве изначально минимальной суммы для оплаты гостиничных услуг, согласно расчетному времени заезда с 14-00 (по местному времени) и расчетному времени выезда до 12-00 (по местному времени).

1.3. Режим работы отеля «Принцесса Рагнета» - круглосуточный.

1.4. В отеле «Принцесса Рагнета» принимается упрощенная система налогообложения.

1.5. ОПЛАТА В ОТЕЛЕ «Принцесса Рагнета» принимается, только в рублях.

1.6. Информация о применении тарифов на услуги, оказываемые при размещении в номерах гостиницы, опубликовано на сайте «Принцесса Рагнета» и размещены на стойке приема и размещения.

1.7. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отельного комплекса (за исключением номерного фонда и туалетных комнат) систем видео наблюдения.

2. Порядок оформления проживания в отеле «Принцесса Рагнета»

2.1. По Правилами предоставления гостиничных услуг 18.11.2020 N1853 в РФ, заселение Гостей в отель производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Для иностранных граждан: действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом), миграционная карта. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних до 14 лет возможно с родителями (усыновителями, опекунами), сопровождающим лицом. Данные лица должны предоставить документ, удостоверяющего личность и свидетельство о рождении несовершеннолетнего. Для сопровождающих лиц необходимо иметь нотариально заверенное согласие на заселение в гостиницу для несовершеннолетних от законных представителей. Заселение в гостиницу несовершеннолетних старше 14 лет возможно при наличии нотариально заверенного согласия родителей (усыновителей, опекунов). Заселяться в гостиницу несовершеннолетние, которым старше 14 лет могут без родителей и сопровождающего лица. Следовательно сопровождение несовершеннолетних в данном случае не требуется.

2.3. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные командировки, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов указанных в пункте 2.2 данных правил

2.4. При несоблюдении условий п. 2.2 и п. 2.3. настоящих правил, поселение в отель «Принцесса Рагнета» несовершеннолетних не допускается.

2.5. Иностранец предоставляет документ, удостоверяющий личность, миграционную карту, при необходимости визу (Федеральный закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных лиц без гражданства в Российской Федерации»), заполняет и подписывает анкету установленного образца.

2.6. В случае, если срок между пересечением иностранным гражданином государственной границы Российской Федерации и его заездом в гостиницу составляет более 2-х рабочих дней, иностранный гражданин должен также предоставить талон к Уведомлению о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, подтверждающий его постановку на миграционный учет в месте предыдущего пребывания.

2.6. При оплате за наличный расчет или с применением банковской карты на стойке приема и размещения, физическому лицу выдается фискальный чек и счет установленного образца.

2.7. При оплате услуг отельного комплекса юридическим лицом «Акт оказанных услуг» может быть выдан Гостю на основании предоставленных им реквизитов организации, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий. Реквизиты должны быть предоставлены не менее, чем за сутки до выезда из отеля.

2.8. Размещение в отеле «Принцесса Рагнета» осуществляется при условии внесения Гостем обеспечительного платежа в размере достаточном для оплаты планируемых к оказанию услуг отеля. Обеспечительный платеж может быть возвратным при условии внесения им полной оплаты за уже оказанные ему услуги и при условии соблюдения данных правил проживания в отеле.

2.9. По окончании согласованного срока проживания Гостю необходимо освободить номер в расчетный час 12:00 по местному времени. Продление проживания может быть произведено по предварительному запросу Гостя, при наличии возможности продления у отеля и по установленному прейскуранту.

2.10. За проживание детей в возрасте до 5 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления отдельного спального места - плата не взимается.

2.11. При предоставлении дополнительного места (при проживании в одном номере с родителями) взимается плата в размере 50% от установленной прейскурантом стоимости проживания детям до 12 лет. Дети старше 12 лет – дополнительное место 100% от стоимости, указанной в прейскуранте.

3. Порядок бронирования номеров в отеле «Принцесса Рагнета» и оплата проживания.

3.1. Администрация отеля «Принцесса Рагнета» при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц по электронной почте, через форму бронирования на сайте www.ragnit-hotel.ru или по телефону. Для оформления бронирования Гостю необходимо сообщить сроки проживания, желаемую категорию номера, количество человек в номере, форму оплаты и ФИО Гостя, а также контактный номер телефона и планируемое время заезда.

3.2. При бронировании, размещении и заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера забронированной категории данной остается за администрацией отеля.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении брони с помощью электронного сообщения, телефонного звонка, содержащего сведения о забронированной категории номера, ФИО Гостя, цены гостиничных услуг, сроки проживания и условия бронирования и оплаты и номера бронирования.

3.4. Гарантированное бронирование номеров (с обязательной предварительной оплатой в сумме, не меньше стоимости первых суток) сохраняется за Гостем до расчетного времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него взимается плата в размере простоя номера – первых суток. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

3.5. Негарантированное бронирование сохраняется до 18-00 дня заезда, после чего, в случае не заезда гостя, может быть аннулировано администрацией отеля в одностороннем порядке.

3.6. Условия бронирования номеров для отдельных туристических групп или индивидуальных гостей, прибывающих на основании заключенных договоров между отелем «Принцесса Рагнета» и туристическими фирмами, ОТА, действуют согласно условиям договора

3.7. Вне зависимости от фактического времени заезда Гостя расчетное время выезда составляет 12-00.

3.8. Ранний (до 14-00) заезд и поздний выезд (после 12-00) предоставляют по предварительному запросу Гостя подтвержденному администрацией отеля и за дополнительную плату.

- при заезде Гостя до 02:00 при последующем пребывании в отеле - доплата составляет 100% от стоимости первых полных суток проживания, в отеле.
- при заезде Гостя с 02-00 до 14-00 – доплата составляет 50% от стоимости первых полных суток проживания, в отеле.

- при выезде Гостя с 12-00 до 18-00 – доплата составляет 50% от стоимости последних полных суток проживания, в отеле.
- при выезде Гостя с 18-00 до 12:00 – доплата составляет 100% от стоимости последних суток проживания, в отеле.

3.9. Тариф «дневного использования» (при заезде после 02-00 и выезде до 18-00 того же календарного дня)

- При заезде Гостя после 02-00 с выездом до 18-00 тех же календарных суток, плата взимается в размере стоимости проживания за 1 полные сутки и в соответствии с тарифом, установленным на гостиничные сутки текущего дня. При невыезде Гостя до 18-00, его проживание считается проживанием текущих гостиничных суток и им должна быть внесена доплата за ранний заезд в соответствии с установленным прейскурантом.

4. Права и обязанности гостей, проживающих в отеле «Принцесса Рагнета» .

4.1. Гости, проживающие в отеле, имеют право.

- пользоваться объектами отеля в установленное время. Объекты отеля оставляют за собой право менять правила посещения заблаговременно.
- получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и вносить оплату за номер.
- обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4.2. Гости, проживающие в отеле, обязаны.

- соблюдать установленные правила проживания в отеле.
- соблюдать правила пожарной безопасности.
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем услуги.
- соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи, документы и деньги в ячейку мини-сейф, закрывать окна, двери). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра, при утере ключа номера немедленно сообщить об этом администрации отельного комплекса.
- бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля, возместить убытки в случае утери или повреждения отеля в соответствии с утвержденным отелем «Принцесса Рагнета» - «Прейскурантом на порчу имущества» и действующим законодательством.
- соблюдать установленный в отеле «режим тишины» с 23:00 до 08:00 и не создавать неудобства другим Гостям.
- в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право

других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и других Гостей отеля.

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). При отказе Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- в ночное время зарегистрировать у администратора (не оформленных граждан, как «гости» в порядке, предусмотренном п.2 настоящих Правил) с документом, удостоверяющим их личность и произвести доплату в полном размере, если за размещение дополнительного человека в номере требуется доплата.
- при выезде рассчитаться за пользование всеми услугами отеля и сдать администратору ключ.

4.3. Запрещается.

- заносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья и сохранности имущества.
- оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключи от номера без предупреждения администрации отеля «Принцесса Рагнета»
- передавать другим лицам ключ от номера.
- использовать нагревательные приборы, не предоставленные отельным комплексом.
- выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены.
- вносить изменения в интерьер и расстановку мебели в номерах и общественных зонах отеля.
- проводить в номерах мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.)

4.4. Гости, проживающие в отеле, несут ответственность за приглашенных в номера посетителей и соблюдение данных правил.

4.5. Проживание с животными в гостинице допускается по согласованию с администрацией отеля и оплачивается дополнительно.

4.6. Курить в номерах и общественных зонах отеля запрещено согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака». При нарушении данного правила с Гостя взимается стоимость генеральной уборки номера после курения, согласно прейскуранту.

5. Права и обязанности администрации отеля «Принцесса Рагнета» .

5.1. Отель «Принцесса Рагнета» обязан:

- обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в отеле, в соответствии с присвоенной категорией.
- в обязательном порядке информировать Гостей, заселяющихся в отель, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых отельным комплексом, их стоимости и порядке оплаты.
- обеспечить соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях отеля.
- не проводить шумных мероприятий в отеле, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- в случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, вернуть денежные средства за неоказанную услугу.
- отель обязан предоставить Гостю отеля или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - а) вызов скорой помощи
 - б) пользование медицинской аптечкой;
 - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю по её получении;
 - г) побудка к определённому времени;
 - д) предоставление кипятка
- отель освобождается от ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей постояльца, при условии, если они не были приняты отелем на хранение, либо не были помещены постояльцем предоставленный ему отелем мини-сейф. (Гражданский кодекс РФ статья 925).

5.2. Отель оставляет за собой право:

- на возмещение материального ущерба, причинённого проживающими, в связи с утерей или повреждением имущества.
- на расторжение договора с проживающими в случае их отказа от оплаты за предъявленные услуги или нарушения.
- посещение номеров без согласования с гостем, в случае срабатывания противопожарной сигнализации, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- при отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6-ти часов с момента наступления его часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись

имущества, находящегося в номере, передать его в камеру хранения или полицию. В случае наступления условий, указанных в настоящем пункте, вправе прекратить оказание гостиничных услуг.

- срок хранения забытых вещей в отеле составляет 1 год со дня составления акта.

6. Обеспечение конфиденциальности информации.

6.1. Гость, при заполнении и подписании анкеты установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2015 ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2015 ФЗ).

6.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Гостя заключается в получении, систематизации накопления, хранении, использовании, распространение, обезличивание, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостя. Согласие на обработку персональных данных, не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях надлежащего оказания гостиничных услуг персональным данным- Гостю.

6.3. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и сведений ограниченного распространения в течении срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают в миновании надобности установленным порядком.

7. Рекламация и порядок разрешения споров

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гостю отеля необходимо обратиться на стойку приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на стойке приема и размещения. 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 экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

7.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 5 (пяти) календарных дней после истечения срока оказанных услуг, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.