

Публичное акционерное общество «Камско-Волжское акционерное
общество резинотехники ПАО «КВАРТ»

«СОГЛАСОВАНО»
Зам. генерального директора
ПАО «КВАРТ»

А.Р. Валеев
«19» 12 2016г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ПАО «КВАРТ»

Р.Р. Галимов
12 2016г.



Порядок проживания в гостинице
ПАО «КВАРТ»

1. Общие положения

1.1. Порядок проживания в гостинице разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085.

1.2. Порядок устанавливает правила заселения, проживания и выселения гостей, а также особенности предоставления услуг в гостинице ПАО «КВАРТ».

2. Порядок заселения.

2.1. Заселение производится круглосуточно.

2.2. Дети до 14 лет могут быть поселены в гостинице только вместе с родителями или сопровождающими лицом.

2.3. Заселение в гостиницу осуществляется по брони или без нее при наличии свободных мест.

2.4. Для заселения в гостиницу необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.5. Документом, удостоверяющим личность, может быть:

- 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).

2.6. В заселении может быть отказано в следующих случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, 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;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
- гость внесен в список нежелательных постояльцев.

2.7. В спорных случаях вопросы заселения решает администрация гостиницы.

2.8. Расчетный час – 12.00 час. по московскому времени. Размещение в гостинице производится после 13.00 часов дня заезда, освобождение номера до 12.00 часов дня выезда.

2.9. Бронирование осуществляется путем составления документа, подписанного двумя сторонами, путем принятия заявки по почте, факсу или телефону. Форма заявки произвольная. При бронировании гостиница ожидает потребителя до часа, заявленного потребителем.

3. Порядок оплаты

3.1. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с прейскурантом.

3.2. Гостиница принимает оплату в рублях.

3.3. Для оплаты можно использовать кредитную карту, безналичный расчет или наличные денежные средства.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по московскому времени.

3.5. При размещении с 0 часов 00 минут до расчетного часа 12.00 часов - плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

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

3.8. При размещении детей до 7 лет на основное спальное место вместе с родителями оплата за проживание одного ребенка на одного родителя не взимается.

- 3.9. Плата за предоставление дополнительных услуг осуществляется строго в соответствии с действующими прейскурантами.

4. Внутренний распорядок

4.1. Зам.директора по х/части следит за соблюдением внутреннего распорядка в гостинице, менеджер по маркетингу гостиничных услуг дает гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих Порядок.

4.2. При размещении гость заполняет анкету, договор, внося свои паспортные данные, необходимые для дальнейшей регистрации. После оформления гостя на руки выдается карта гостя, являющаяся пропуском для входа в гостиницу в период проживания, кассовый чек, счет, ключ от номера.

4.3. Если посетители выходят из номера и закрывают его ключом, они обязаны сдать ключ менеджеру по маркетингу гостиничных услуг.

4.4. Запрещается передавать ключ от номера другим лицам.

4.5. В номерах, коридорах, сан.узлах, лестничных пролетах гостиницы запрещается курить.

4.6. С 23 до 8 часов утра внутри здания и на территории гостиницы необходимо сохранять тишину.

4.7. К гостям могут приходиться посетители с 8 до 23 часов.

4.8. Менеджер по маркетингу гостиничных услуг ведет учет всех посетителей.

4.9. Посетитель обязан предоставить менеджеру по маркетингу гостиничных услуг документ, подтверждающий личность.

4.10. Посетителю может быть запрещен проход в гостиницу в случаях, предусмотренных п. 2.6. настоящего Порядка.

4.11. Гостям запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц без разрешения администрации, а также передавать им ключи от номера;
- переставлять мебель в номере;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- нарушать покой проживающих после 23.00 часов.
- курить в гостинице.

4.12. Гости обязаны:

- соблюдать настоящий Порядок;
- соблюдать чистоту;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера проверить закрыты ли водопроводные краны, окна, а также выключены ли электропотребители;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством;
- по окончании срока проживания сдать номер.

5. Услуги, предоставляемые гостиницей

5.1. Гостиница предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

5.2. К основным услугам относятся:

- предоставление номера для проживания;
- уборка номеров;

5.3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой в комнате горничных, у менеджера;
- доставка в номер корреспонденции адресованной гостю по ее получении;
- предоставление питьевой воды, кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование утюгом;
- побудка к определенному времени.

5.4. К дополнительным платным услугам относятся (~~парикмахерская, сауна~~).

5.5. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, уборка сан.узлов) проводится 2 раза в сутки.

5.6. Генеральная уборка (мытьё окон) производится с периодичностью 1 раз в 3 месяца.

5.7. Каждый раз после выезда гостя проводится полная уборка номера, замена белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников.

5.8. Смена полотенец и постельного белья осуществляется с периодичностью 1 раз в 3 дня.

5.9. По желанию гостя может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

5.10. Стоянка машин на территории гостиницы осуществляется без взимания платы.

5.11. Запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

6. Прекращение проживания в гостинице

6.1. Проживание в гостинице прекращается с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе.

6.2. Гостиница вправе выселить гостя до наступления даты выезда, если гость неоднократно нарушает Порядок, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других гостей.

7. Ответственность

7.1. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления гостем соответствующего требования.

7.2. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

7.3. Гостиница не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей гостя.

7.4. Для обеспечения сохранности ценных вещей гостя гостиница предоставляет право пользования сейфом, расположенного у администратора. При сдаче ценностей на хранение составляется акт в двух экземплярах.

7.5. В случае выявления забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен.

Забытые вещи хранятся в гостинице в течение 1 месяца, после чего они уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы.

7.6. В случае нанесения клиентом материального ущерба гостинице, последняя, вправе взыскать сумму нанесенного ущерба с клиента до его отъезда (в соответствии с прейскурантом на взыскание штрафов за порчу гостиничного имущества).

7.7. В случае нарушения клиентом Федерального закона №15 от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», а именно, курении в номере, гостиница вправе взыскать с клиента до его отъезда сумму возмещения затрат отеля на очистку номера от последствий курения в соответствии с прейскурантом.

7.8. При аварийных отключениях городскими службами того или иного вида коммунальных услуг (вода, электроэнергия, теплоноситель) снижение тарифов на проживание производится после 24 часов отсутствия того или иного вида услуг в размере 10% от стоимости номера, при этом гостиница «КВАРТ» не несет ответственности за работу городских служб.

7.9. В случаях, не предусмотренных Порядком, администрация гостиницы и гость руководствуется действующим законодательством РФ.

Директор ГЖК ПАО «КВАРТ»



В.К. Тюнина