Порядок размещения и проживания в Отеле «YU»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022), Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. С правилами проживания Гости могут ознакомиться:

- в информационной папке в номере Отеля;
- в электронной папке Гостя по ссылке https://yu-hotel.ru/guestfolder/
- на официальном сайте Отеля в разделе «Правовая информация»;
- в информационной папке в холле Отеля.

1.3. С Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» Гости могут ознакомиться в информационной папке в холле Отеля.

1.4. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

2. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

2.1. Адрес Отеля: 684000 Камчатский край, г. Елизово, ул. Виталия Кручины, д. 38а

2.2. Режим работы Отеля: круглосуточный, без выходных.

2.3. Время заселения (заезд) в Отель: 14:00ч местного времени.

2.4. Расчетное время выселения (выезда): 12:00ч местного времени.

3. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

3.1. Отель предоставляет необходимую и достоверную информацию об Отеле и услугах на сайте Отеля, в электронных системах, путем телефонной коммуникации – всем обращающимся лицам и туристическим агентствам, с которыми у Отеля заключён договор о сотрудничестве.

3.2. Отель принимает заявки на бронирование посредством почтовой, электронной или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного заказчика:
- контакты для телефонной связи: **+7 914 021 27 27, +7 415 317 27 27**
- контакты для электронной связи: **booking@yu-hotel.ru**
- официальный сайт: **www.yu-hotel.ru**

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения заказчиком подтверждения бронирования от Отеля. Подтверждение бронирования направляется в форме ваучера или счета-договора, содержащего следующие сведения: наименование исполнителя, Ф.И.О./наименование заказчика, категория заказанного номера, сведения о предоставляемом номере, цена номера за сутки на момент бронирования, сроки проживания в гостинице, полная стоимость номера за весь срок проживания, условия бронирования, стоимость обязательного авансового платежа, срок оплаты счета.

3.4. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от заказчика сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от заказчика.

3.5. Гость может бесплатно отменить бронирование в следующие сроки:
- в низкий сезон (16 октября — 20 декабря, 16 января – 30 апреля): за 14 суток до заезда;
- в высокий сезон (1 мая — 15 октября, 21 декабря – 15 января): за 30 дней до заезда.

3.6. При аннуляции бронирования в срок менее вышеуказанного с Гостя взимаются штрафные санкции согласно условиям аннуляции в счете/подтверждении.

3.7. При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 12:00ч дня, следующего за днём запланированного заезда.

3.8. При не гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 18:00ч дня заезда, и, в случае отсутствия договоренности о более позднем времени заезда, бронирование аннулируется.

3.9. Администрация Отеля вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ

4.1. Отель «Yu» предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного с Администрацией Отеля. Предельный срок проживания в Отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан — согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

4.2. Номер в Отеле предоставляется гражданам РФ при предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность, согласно требованиям законодательства РФ, оформленного в установленном порядке и при заполнении регистрационной карты Гостя – «Анкеты Гостя».

4.3. В соответствии с правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учёта Отель регистрирует Гостей, являющихся гражданами РФ. Регистрации граждан до 14 лет осуществляется на основании документов родителей или близких родственников, а также свидетельства о рождении.

4.4. Постановка иностранного гражданина или лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятия их с учёта осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

4.5. В случае необходимости гарантированного раннего (до 14:00ч дня заселения) заезда или позднего (после 12:00ч дня выезда) выезда Гостя из номера оплата производится в 100% размере суточной стоимости проживания. В случае раннего заезда Гостя в Отель (до 14:00ч дня заселения) при условии фактического наличия свободных номеров в этот день оплата производится в зависимости от расчётного времени следующим образом:

- **с 00:00ч до 10:00ч** – 50% суточной стоимости номера;
- **с 10:00ч до 14:00ч** – почасовая оплата в зависимости от категории номера.

4.6. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом Администратору службы приема и размещения Отеля не позднее, чем за 3ч до расчётного часа. При наличии свободных номеров Администратор продлевает срок проживания. В случае задержки выезда Гостя при условии предварительного согласования с Администратором и фактического наличия свободных номеров плата за проживание взимается в следующем порядке:

- **с 12:00ч до 15:00ч** – почасовая оплата в зависимости от категории номера;
- **с 15:00ч до 18:00ч** – 50% суточной стоимости номера;
- **с 18:00ч и далее** – 100% суточной стоимости номера.

4.7. Общее количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. По согласованию с Администрацией в номерах определённой категории может быть предоставлена дополнительная кровать за дополнительную оплату в соответствии с прейскурантом.

- Вместимость номера категории **«Стандарт»** - 2 основных места.

- Вместимость номера категории **«Комфорт»** - 2 основных места, 1 дополнительное место. В случае если требуется отдельное спальное место для размещения третьего человека в номере (без ограничений по возрасту), возможно воспользоваться дополнительной раскладной кроватью за дополнительную оплату.

- Вместимость номера категории **«Семейный»** - 2 основных места, 2 дополнительных места. Размещение на дополнительном

спальном месте предоставляется на раскладном двуспальном диване без дополнительной оплаты. В случае если требуется отдельное спальное место для размещения четвертого человека в номере (без ограничений по возрасту), возможно воспользоваться дополнительной раскладной кроватью за дополнительную оплату.

- Вместимость номера категории **«Люкс»** - 2 основных места, 2 дополнительных места. Размещение на дополнительном спальном месте предоставляется на раскладном двуспальном диване без дополнительной оплаты. В случае если требуется отдельное спальное место для размещения четвертого человека в номере (без ограничений по возрасту), возможно воспользоваться дополнительной раскладной кроватью за дополнительную оплату.

- Вместимость номера категории **«Апартаменты»** - 4 основных места, 1 дополнительное место. В случае если требуется отдельное спальное место для размещения пятого человека в номере (без ограничений по возрасту), возможно воспользоваться дополнительной раскладной кроватью за дополнительную оплату.

- Во всех номерах возможно размещение с ребёнком без предоставления отдельного спального места, без дополнительной платы. По желанию Гостя бесплатно предоставляется детская кроватка.

4.8. Гость при подписании «Анкеты Гостя» при заселении соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, дает согласие на обработку и использование персональных данных в соответствии с законодательством РФ и Политикой обработки персональных данных Отеля «Yu».

4.9. Администратор Отеля вправе отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также в случае задолженности по оплате отельных услуг и не возмещенного материального ущерба, причинённого Отелю, а так же при отсутствии документов, обязательных для заселения.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденному прейскуранту в рублях РФ, действующему на день оплаты. Форма оплаты — наличный, безналичный расчет либо оплата с использованием расчетных банковских карт. Отель принимает к оплате следующие платежные карты: Visa, MasterCard, МИР.

5.2. Оплата проживания за наличный расчет производится в момент заселения Гостя. При условии безналичного расчета заселение производится после полной оплаты за проживание Гостя на момент его заселения (датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет предприятия).

5.3. Плата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Отеля, или в соответствии со стоимостью, указанной на ресурсах, где было осуществлено бронирование.

5.4. Авансовый платеж при бронировании номера вносится заказчиком в размере и в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении. Если авансовый платеж не внесен в установленный срок, то данное бронирование аннулируется. Сумма авансового платежа и сроки указываются в счете-договоре. При размещении Гостя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

5.5. По просьбе Гостя Отелем предоставляются дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

5.6. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчёт за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

6.1. Помимо оплачиваемых услуг, Отель предоставляет Гостям следующие бесплатные услуги:

- вода (одна бутылка на Гостя);

- предметы индивидуального пользования;
- предоставление одного комплекта банных полотенец, халата, тапочек
- чайный набор;
- услуги беспроводного интернета (WI-FI);
- предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- побудка к определённому времени;
- вызов такси;
- заказ столиков в ресторанах города.

6.2. Для сохранности личных ценностей в каждом номере предусмотрен сейф, которым Гость пользуется бесплатно. Деньги, ценные бумаги, драгоценности необходимо оставлять в сейфе в номере или в сейфе службы приёма и размещения. При условии соблюдения настоящего правила Администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

6.3. Гость может воспользоваться камерой хранения, чтобы оставить свои вещи (багаж) за дополнительную оплату.

6.4. Отель не несет ответственности за работу городских коммунальных служб: аварийное отключение электрической энергии, тепловой энергии, водоснабжения и качество предоставляемых ими услуг.

6.5. В течение проживания Гостя уборка номера производится ежедневно, смена полотенец - ежедневно, смена постельного белья – 1 раз в 3 дня. По просьбе Гостя за дополнительную плату может быть произведена дополнительная уборка номера и замена белья.

6.6. В течение проживания сотрудники Отеля при необходимости (по требованию) Гостя ежедневно пополняют минибар продукцией в соответствии с меню минибара.

6.7. При обнаружении забытых Гостем вещей в номере Администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не

удалось, Отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их Гостю или его доверенному лицу в течение трёх месяцев. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, не выходит на связь или место пребывания неизвестны, Администрация Отеля заявляет о находке в полицию.

6.8. «Книга отзывов и предложений» находится у Администратора на стойке приема и размещения и выдается по первой просьбе (первому требованию) Гостя. Заявления принимаются Отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

6.9. Посторонние лица в жилые корпуса Отеля не допускаются. По просьбе Гостя, после уведомления работника службы приема и размещения, Администрация Отеля разрешает их посещение до 23:00 при предоставлении документа, удостоверяющего личность (в целях безопасности). Гость несет ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей. Нахождение после 23:00 часов посторонних лиц в номере запрещено. После 23:00 часов должно быть оформлено их проживание в гостинице.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

7.1. Гость **ИМЕЕТ ПРАВО**:

– Запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в гостинице;

– Запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;

– Потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга или вернуть средства за некачественную услугу;

– Оставить отзыв о пребывании в гостинице, оценив все использованные им услуги.

7.2. Гость **ОБЯЗАН**:

- При заселении в номер обратить внимание на перечень имущества, находящегося номере. При отсутствии какого-либо предмета или обнаружении его дефекта (поломки), следует немедленно сообщить дежурному Администратору;

- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения имущества в добровольном порядке возместить его стоимость по утвержденным Администрацией тарифам;

- При выезде из Отеля произвести полный расчет за все предоставленные услуги и сдать пластиковую карту-ключ Администратору;

- Соблюдать установленные гостиницей правила и определённый порядок проживания;

- Соблюдать общественный порядок в Отеле и в номере, не шуметь и не беспокоить других Гостей после 23:00ч;

- В случае обнаружения аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в гостинице немедленно сообщить об этом Администратору службы приема и размещения;

- При уходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- Возместить ущерб причинённый имуществу гостиницы по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;

- Соблюдать установленный расчётный час при выезде.

- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности;

- Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Отелем услуги и продукцию мини-бара.

7.3. Гостям Отеля **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

– **Курить в помещениях Отеля (в т.ч. в номере).** За курение в помещениях Отеля взимается **штраф в размере 5000 рублей.** Штраф будет включен в счет Гостя при выезде. При отказе Гостя от оплаты штрафа, Отель имеет право сообщить о нарушении в полицию, сообщив информацию о данном гражданине(ке);

– Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;

– Хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

– Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено гостиничным номером;

– Самостоятельно включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование Отеля;

– Нарушать покой Гостей, проживающих в соседних номерах;

– Держать в гостинице животных, птиц и насекомых.

– **Хранить в холодильниках мини-бара рыбную и иную продукцию,** условия хранения которой, не соответствуют температуре холодильника. Холодильник предназначен только для продукции мини-бара и прохладительных напитков. В случае обнаружения факта хранения предусмотрен **штраф в размере 5000 рублей и возмещение убытков гостиницы по устранению последствий хранения.**

– Нарушать общественный порядок в Отеле, беспокоить других Гостей и шуметь после 23:00ч.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ

8.1. Отель **ИМЕЕТ ПРАВО**:

– В случае невозможности предоставить Гостю номер в Отеле, переселить его по согласованию с ним в другой Отель не ниже по уровню;

– Пересилить Гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;

– Выселить Гостя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других Гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью. При этом Гость обязан возместить Отелю фактически понесенные им расходы.

– Посетить номер без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

– При отсутствии Гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, оставленного Гостем в номере, поместить их в камеру хранения.

– Администрация Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

8.2. Отель **ОБЯЗАН**:

– В случае вынужденного переселения Гостя в другой Отель по причине овербукинга или невозможности предоставить номер по гарантированному бронированию - предоставить Гостю бесплатный трансфер для его транспортировки в этот Отель;

– В случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности Гостя, срочно переселить его без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;

– Хранить забытые Гостем вещи в течение трёх месяцев, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах;

– Обеспечить конфиденциальность информации о посетителях Отеля;

– Не проводить шумных мероприятий, нарушающих покой Гостей, в здании и на территории Отеля после 23:00, без предварительного согласования с проживающими.

9. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

10. В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, Администрация и Гость руководствуются законодательством РФ.