

Чулпан

Правила проживания Правила предоставления гостиничных услуг Исполнитель ИП Шайдуллина Н.Р.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту — Правила) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 С изменениями и дополнениями от 01 апреля 2021 г., 20 марта, 27 декабря 2024г., Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

Отель (гостиница) «Чулпан» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утверждённым Правительством Российской Федерации;

Гостиничные услуги - услуги по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

Гость-заказчик и/или потребитель;

Заказчик - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Бронирование - предварительный заказ Гостиничных услуг Отеля, размещённый в соответствии с настоящими Правилами;

Регистрационная карта гостя (Договор) - Документ, подтверждающий (при наличии подписи Гостя) заключение между Гостем и Отелем договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля.

4. Соблюдение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Отеля.

5. Режим работы Отеля — круглосуточный.

6. Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москвы.

7. Официальный телефон Отеля: +7(918)036-76-06, 8(86135)5-17-98.

8. В целях обеспечения безопасности в публичных помещениях Отеля производится видеонаблюдение.

2. УСЛУГИ ОТЕЛЯ «ЧУЛПАН»

2.1. Гости пользуются следующими Гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- использования всего оборудования номера;
- ежедневная уборка номера;
- хранение багажа в день заезда/выезда;
- услуги гладильной комнаты;
- предоставление кипятка;
- побудка к времени, определённому Гостем;
- в случае необходимости - вызов скорой помощи;
- помощь в вызове такси по заказу Гостя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет на территории Отеля;

Подробную информацию о предоставляемых без оплаты услугах можно уточнить на стойке службы приёма и размещения.

2. Отель не несёт ответственности за работу городских коммунальных служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

3. Гостям Отеля доступны следующие платные услуги:

- проживание;
- аренда дополнительного спального места в номере;

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ГОСТИНИЦЫ «ЧУЛПАН»

3.1. Расчётным часом начала оказания Гостиничных услуг (время заезда Гостя в Отель) считается 14:00 дня заезда Гостя. Расчётным часом окончания обслуживания (время выезда Гостя из Отеля) считается 12:00 дня выезда Гостя.

3.2. Если Гость заранее не бронировал и финансово не гарантировал ранний заезд (с 6:00 до 14:00), то при наличии свободных номеров, Отель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение Гостя в Отель без дополнительной платы.

3.3. Гарантией заселения Гостя при раннем заезде в Отель, является предварительное внесение дополнительной платы, исходя из следующих расценок

- при бронировании раннего заезда в интервале с 01:00 до 14:00 -100% от стоимости первых суток проживания по официальному тарифу отеля, действующему на момент бронирования раннего заезда.

3.4. При желании Гостя и наличии в Отелю свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля (т. е. Выезд после расчётного часа окончания обслуживания — 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при выезде в интервале с 12:00 до 16:00 планового дня выезда — 50% от стоимости полных суток проживания по официальному тарифу отеля на момент выезда;

- при выезде в интервале с 16:00 планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днём — 100% стоимости полных суток проживания по официальному тарифу отеля на момент выезда.

Плата за поздний выезд вносится Гостем предварительно, при заказе данной услуги.

5. Гость может отказаться от Гостиничных услуг Отеля и получить 100% возврат внесённых денежных средств при условии, что он пробыл в номере не более 10 минут, в случае не использования номерного фонда Отеля. При отказе от услуг Отеля и пребывании в номере более 10 минут, с Гостя удерживается сумма, эквивалентная стоимости проживания минимальный период времени по действующему прейскуранту Отеля, т. е. 50% от стоимости полных суток проживания по официальному тарифу отеля на момент отказа.

6. Переселение Гостя в другой номер Отеля безусловно осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нём имеют дефекты, препятствующие оказанию Гостю качественных Гостиничных услуг. Во всех случаях решение о возможности переселения Гостя принимается Отелем.

7. Первоочередное право на размещение в Отелю получают Гости с подтверждённым бронированием номеров. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

8. Право на внеочередное обслуживание в Отелю имеют согласно Постановления Правительства РФ от 15.06.1994 №669 (ред. От 28.02.1996) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;

- Участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;

- Участники Специальной Военной Операции;

- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

4.1. Бронирование проживания осуществляется при помощи телефонной связи.

Сайт Отеля Чулпан носит информационный характер и не поддерживает онлайн бронирования.

4.2. Официальные координаты Отеля для осуществления бронирования:

- телефон Отеля: +7(861)35-5-17-98, +7(918)326-17-88;

4.3. Для бронирования Гостиничных услуг с помощью телефонной связи Гость сообщает в Отель следующие данные:

- имя Гостя (Гостей);

- дата и время заезда/выезда Гостя (Гостей);

- категория и количество бронируемых номеров;

- количество гостей, которые будут проживать в номере (номерах);

- способ оплаты;

- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;

- контактные данные (телефон),

- реквизиты предприятия (для юридических лиц, для заключения Договора с Отелем «Чулпан» отправляются на электронную почту: info@otel-chulpan.ru

4.4. Бронирование делится на:

1. Негарантированное бронирование — не оплаченное заранее резервирование Гостиничных услуг Отеля.

При данном виде бронирования номер за Гостем резервируется до 17:00 дня предполагаемого заезда.

После 17:00 бронирование автоматически аннулируется, и заселение Гостя в Отель в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

2. Гарантированное бронирование — оплаченное заранее на 100% от суммы Гостиничных услуг Отеля. Оплата гарантированного бронирования производится Гостем после предварительного подтверждения бронирования Отелем.

Подтверждённое бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена Гостем до даты заезда наличными деньгами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчёту.

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирования права начала использования Гостиничных услуг Отеля Гостем после 14:00 планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 дня, следующего за планируемым для заезда.

4.5. Отмена бронирования.

- Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время и без штрафных санкций.

- Аннуляция гарантированного бронирования Гостиничных услуг без штрафных санкций производится не менее чем за 24 часа до расчётного часа заезда.

- Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Отеля.

- В случае своевременной аннуляции бронирования сумма предоплаты, внесенная Гостем, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий) или, по его желанию, может быть сохранена на счёте Гостя в Отеле для использования оплаты Гостиничных услуг Отеля в будущем.
 - В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки Гостя в отведённый для заселения интервал времени, Отель имеет право удержать штраф в размере 100% от стоимости одних суток проживания в ранее забронированном номере.
 - В случае заключения отдельного договора между Гостем и Отелем применяются условия аннуляции, оговоренные заключённым договором.
- 4.6. В период высокой загрузки Отеля принимается только гарантированное бронирование.
- 4.7. При бронировании или свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера для заселения, с учётом пожеланий Гостя, остаётся за Отелем.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

- 5.1. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем оригинального документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт Российской Федерации;
 - свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 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;
 - документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства;
 - временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Порядок оформления проживания Гостей в Отеле базируется на требованиях следующих нормативных актов: Приказ МВД РФ от 28.12.2006 г. №1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учёту паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ от 25.07.2002 г. №115 «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», ФЗ от 18.07.2006 г. №109 «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», ФЗ от 22.07.2008 №133 «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

- 5.2 Размещение иностранцев, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроков действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).
- 5.3 Заказ услуги проживания в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется исключительно их законными представителями.
- 5.4 Основанием выдачи Гостю электронной карты-ключа от номера является оплата Гостиничных услуг или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная Гостем и представителем Отеля Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта содержит информацию о сроке пребывания Гостя в Отеле, основных правилах проживания в Отеле и является договором между Гостем и Отелем на оказание Гостиничных услуг.
- 5.5 После оплаты Гостиничных Услуг Гостю выдаётся кассовый чек, а при выезде из Отеля — оригинал счёта. Гость вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача Гостю производится Отелем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учёта.
- 5.6. В случае отказа от оплаты Отель может отказать Гостю в поселении.
- 5.7. Отель гарантирует возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. По желанию Гостя и при наличии в Отеле свободных номеров проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания Гостя являются:
- предварительное, не менее чем за сутки, информирование Гостем Отеля о намерении продлить проживание;

6. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

- 6.1. Оказание услуг по проживанию в номерах Отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты всего срока проживания Гостя, если иное не предусмотрено отдельным договором.
- 6.2. За Гостиничные услуги Отеля оплата может производиться:
- за наличный расчёт;
 - с использованием кредитной карты;
 - банковским переводом в безналичной форме.
 - QR

6.3. На территории Отеля оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приёма и размещения.

7. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1. Все расчёты в Отеле производятся в валюте Российской Федерации — рублях.

7.2. Сутки проживания в Отеле исчисляются согласно установленным в Отеле расчётным часам заезда выезда (согласно пункту 3.1. настоящих Правил).

7.3. Стоимость суток проживания в Отеле, в номерах различной категории определяется преискурантом, утверждённым приказом ИП Шайдуллиной Н.Р.

7.4. Все цены, условия и предложения продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров Отеля;
- ограничены прочими условиями.

7.5. Неизменность стоимости услуг гаран- ируется Гостю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг Отеля в письменной форме (по электронной почте, факсимильной связи, при подписании договора между Отелем и Гостем) путём точного указания стоимости услуг Отеля.

8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

8.1. Размещение в номере Отеля детей до 12 лет с законными представителями (родителями, опекунами, усыновителями) осуществляется бесплатно (в случае не предоставления дополнительного спального места).

8.2. Размещение в номере Отеля несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему преискуранту, если иное не определено отдельным договором.

8.3. Дополнительная кровать в номер Отеля для размещения детей предоставляется по запросу Гостя. Стоимость предоставления дополнительной кровати определяется действующим на момент заезда преискурантом или условиями отдельного договора.

РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С ЖИВОТНЫМИ ЗАПРЕЩЕНО.

9. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

9.1. С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества Гостей, в Отеле **запрещается:**

- курить в номерах, общественных помещениях Отеля (в том числе электронные сигареты) в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ за исключением специально отведённых оборудованных мест на улице;
- передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам;
- хранить оружие, взрывчатые вещества, боеприпасы, токсичные и радиоактивные материалы, наркотические средства;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении: чрезмерное употребление алкогольных напитков, хулиганство, насилие, оскорбление, грубость или агрессия по отношению к другим лицам, и т.д.);
- находиться в публичных помещениях Отеля обнажённым, в нижнем белье, в купальнике, с обнажённым торсом, босиком;
- загрязнять помещения и территорию Отеля, выбрасывать из окон Отеля мусор или иные предметы;
- переставлять, выносить из номера Отеля мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности;
- самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и публичных помещениях Отеля;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий душевых кабин и раковин в номерах Отеля;
- хранить в номере гостиницы громоздкие вещи, затрудняющие уборку номера;
- использовать территорию отеля для занятий коммерческой, рекламной и иной деятельностью;
- заходить в технические и служебные помещения отеля, предназначенные для персонала;
- проводить профессиональную фото- и видеосъёмку без разрешения администрации Отеля;
- игнорировать законные требования сотрудников отеля, проявлять неуважение и грубость по отношению к персоналу и гостям отеля, нарушать общественный порядок, мешать отдыху других гостей;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения.

9.2. В случае несоблюдения Гостем требований п. 10 Правил, Отель вправе прекратить оказание Гостиничных услуг Гостю в одностороннем порядке.

9.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в отеле;
- своевременно оплачивать проживание в Отеле;
- по истечении оплаченного срока размещения в Отеле — освободить номер;
- соблюдать тишину в ночное время — с 23:00 до 8:00 следующего дня;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя — закрывать окна, выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать комнату;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
- незамедлительно сообщать администрации Отеля о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера;
- бережно относиться к имуществу Отеля, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества Отеля согласно действующему преискуранту цен на порчу имущества Отеля (на основании составляемого Акта ущерба), в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- при пребывании посетителей — оформлять их заселение в номер в качестве Гостей, согласно правилам регистрации Гостей.

9.4. Отель имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или сильного алкогольного опьянения.

9.5. Контроль за соблюдением Гостями порядка и тишины в ночное время возложен на дежурного администратора Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины администратор Отеля вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

9.6. Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, запрещены на территории отеля.

9.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера Гостя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, а также в случае нарушения Гостем общественного порядка.

9.8. При осуществлении на территории Отеля фото и видеосъемки Гость должен обеспечивать соблюдение прав других Гостей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия.

9.9. В отеле «Чулпан» номера снабжены минимальным пакетом услуг и оборудования, поэтому в них нет дополнительных принадлежностей, посуды, тапочек, и услуг «Room Service». Тапочки можно взять бесплатно (по запросу), у администратора.

10. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

10.1. Отель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий Отеля, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

10.2. Отель не предлагает Гостям дополнительные платные услуги.

10.3. В случае истечения оплаченного Гостем срока проживания, отсутствия оплаты продления проживания и отсутствия самого Гостя, администрация Отеля вправе создать комиссию, которая опишет личные вещи Гостя, находящиеся в номере, и освободит от них гостиничный номер. При этом, описанные в номере Гостя материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов и изделий из них, ценных документов, помещаются на хранение в депозитную ячейку. Остальные вещи помещаются на хранение в «Камеру забытых и найденных вещей»

10.4. Все вещи, забытые Гостем в номере, передаются на ответственное хранение в «Камеру забытых и найденных вещей» Отеля, а администрация Отеля принимает меры по их возврату владельцу.

10.5. Хранение забытых и найденных вещей гостей Отеля производится в течении 3 месяцев, выдача их владельцам производится по запросу Старшим администратором отеля.

10.6. На стойке службы приёма и размещения Отеля находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге, рассматриваются администрацией Отеля.

10.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и других посетителях отеля.

10.8. Подписывая регистрационную карту (Договор) Потребитель, таким образом, даёт своё согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Гостиницей в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.9. Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.10. Данные Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Чулпан» являются официальной офертой

Мы рады, что Вы выбрали наш Отель.

Мы ценим всех наших Гостей и сделаем всё, чтобы вы были довольны.

Мы желаем вам приятного пребывания в Отеле «Чулпан» и ждём вас снова!

С уважением, Администрация Отеля

ИП Шайдуллина Н.Р.