

Правила проживания в гостинице ООО «Экотель»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и определяют условия проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Экотель Богородск & Spa».
- 1.2. С настоящими правилами можно ознакомиться:
 - в информационной папке в номере отеля;
 - на официальном сайте отеля <https://eco-hotel.ru/documents/>.
- 1.3. В отеле установлена посуточная оплата проживания, плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом). При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 1.4. В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, отель вправе отказать гражданам в размещении.

2. Бронирование номеров

- 2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте отеля, в электронных системах и туристическим агентствам, сотрудничающим с отелем.
- 2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного лица:
 - контакты для телефонной связи: +7 (495) 660 33 24;
 - контакты для электронной связи: info@eco-hotel.ru
- 2.3. Договор считается заключенным с момента получения заказчиком (гостем) подтверждения бронирования, а также в случае совершения заказчиком (гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (гостем) соответствующей суммы).
- 2.4. Отель вправе отказать в удовлетворении заявки на бронирование и заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
- 2.5. Заезд в отель и выезд из отеля осуществляются с учетом установленного отелем времени заезда и времени выезда (расчетного часа).
- 2.6. При гарантированном бронировании отель ожидает гостя до расчетного часа – 16:00, следующего за днем запланированного заезда.
- 2.7. В случае несвоевременного отказа от бронирования, менее чем за сутки до дня заезда, а также опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, договор прекращается.
- 2.8. При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 07:00 утра, после чего бронирование аннулируется, договор прекращается.
- 2.9. При заселении гостя до расчетного часа (ранний заезд) и последующим проживанием в отеле, за период от времени заселения до расчетного часа взимается плата в размере половины суток.
- 2.10. При заезде гостя до расчетного часа заселение производится только при наличии свободных номеров.

3. Размещение гостей в отеле

- 3.1. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем на стойке регистрации при размещении, если заселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.
- 3.2. Время заезда – 18 часов по московскому времени. Расчетный час – 16 часов по московскому времени. Выезд гостей осуществляется до 16:00 в день отъезда.
- 3.3. При необходимости продления срока проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения (стойки регистрации) отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров администратор службы приема продлевает срок проживания.
- 3.4. При необходимости сокращения срока проживания, гость или заказчик оплачивают фактически понесенные расходы отеля, размер которых определяется отелем.

- 3.5. Заселение гражданина Российской Федерации в отель осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.6. Заселение иностранного гражданина и лица без гражданства в отель осуществляется при условии предъявления им:
- 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 признанного 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.
- 3.7. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. В номерах определенной категории по согласованию с отелем может быть установлена детская кроватка для детей до 6 лет с оплатой по действующему тарифу отеля.
- 3.8. Дети до 06 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати.
- 3.9. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации отель регистрирует гостей, являющихся гражданами Российской Федерации.
- 3.10. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учет осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации. Для иностранных граждан эта услуга может быть платной.

4. Оплата проживания

- 4.1. Плата за бронирование номеров не взимается.
- 4.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд), взимается дополнительная плата за поздний выезд:
- с 16:00 до 20:59 – в размере половины суток проживания;
 - после 21:00 – в размере стоимости одних суток проживания.
- 4.3. При размещении гостя, не имеющего предварительного бронирования, с 04 часов 00 минут до 16:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток, если он проживает более суток, и за полные сутки, если он проживает только одну ночь.
- 4.4. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен.
- 4.5. Посещение проживающих гостей третьими лицами допускается с 09:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, отель вправе выставить счет гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.
- 4.6. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. Порядок проживания в отеле

- 5.1. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:
- вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка;
 - услуги беспроводного интернета;
- 5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере или в сейфе на стойке регистрации. При условии соблюдения настоящего правила, отель гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

- 5.3. Отель не несет ответственности за работу городских служб и коммуникаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- 5.4. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – на вторые сутки проживания. Дополнительная уборка номера и смена полотенец и постельного белья оплачиваются дополнительно в соответствии с прейскурантом отеля.
- 5.5. 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 трех месяцев.
- 5.6. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе / первому требованию. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном законодательством порядке.

6. Права и обязанности гостей

6.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в отеле;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в отеле, оценив все использованные им услуги;

6.2. Гость обязан:

- оплатить все предоставленные ему услуги;
- соблюдать установленные отелем правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- соблюдать общественный порядок в гостинице и в номере, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, причиненный имуществу отеля по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере или сдавать их на ответственное хранение в службу приема и размещения гостей;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7. Права и обязанности отеля

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить потребителю номер в отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню;
- посетить номер в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения порядка проживания, общественного порядка, правил пользования бытовыми и сантехническими приборами;
- переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- поместить вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения.

7.2. Отель обязан:

- в случае переселения гостя в другой отель предоставить ему бесплатно автомобиль для его транспортировки в этот отель;
- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой номер без доплаты в равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- хранить забытые гостем вещи в течение трех месяцев, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах;
- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля;
- не проводить шумных мероприятий в отеле после 23:00.

8. Ответственность и возмещение ущерба

- 8.1. Заказчик (гость) обязуется бережно относиться к имуществу отеля и несет материальную ответственность за утрату/порчу оборудования, посуды, мебели, отделочных материалов и др. Ущерб рассчитывается по прейскуранту/фактической стоимости восстановления и подлежит добровольному возмещению. При отказе — взыскивается в судебном порядке с компенсацией расходов.
- 8.2. Отель не несёт ответственность за вред, причинённый здоровью/имуществу заказчика (гостя) противоправными действиями третьих лиц.

9. Обеспечение безопасности и действия в чрезвычайных ситуациях

- 9.1. На территории отеля действуют меры антитеррористической и технической защищённости (видеонаблюдение, система оповещения, эвакуационные выходы).
- 9.2. При срабатывании системы оповещения/пожарной сигнализации заказчик (гости) обязаны следовать указаниям персонала и покинуть помещения по эвакуационным маршрутам.

10. Ограничение доступа и отказ в обслуживании

- 10.1. Администрация вправе отказать в допуске/обслуживании либо предложить покинуть территорию отеля после оплаты фактически оказанных услуг в случаях:
 - нарушения настоящих Правил;
 - состояния опьянения, агрессивного/асоциального поведения;
 - отказа выполнить законные требования персонала;
 - наличия при себе запрещённых предметов/веществ;
 - угрозы безопасности гостей/персонала;

11. Реквизиты и контактная информация

- **Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью «Экотель»
- **ОГРН** 1155031001465, **ИНН** 5031114230
- **Адрес** (юридический и фактический): 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Тихая, д. 1А
- **Генеральный директор:** Хрипкова Юлия Евгеньевна
- **Телефон:** +7 495 660 33 24
- **Официальный сайт:** <https://eco-hotel.ru/>