

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Саквож» обязательны к исполнению и регулируют отношения между отелем «Саквож» (ООО «Гостеприимство») и Заказчиками/Потребителями услуг (Гость).

1.2. Правила разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. N 2300-I; Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;

Постановления Правительства РФ от 18.11.2020г. №1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц»

1.3. Отель классифицирован по категории «Четыре звезды», свидетельство о присвоении соответствующей категории №10/АА-063/114-2023, выданного 10.02.2023 г. Срок действия до 25.12.2025 г.

1.4. Установленная плата за проживание - посуточная.

1.5. Категории средств размещения: 23 номера, номера категории Люкс - 2, Студия - 2, первая категория (Стандарт) - 19

## II. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА)

2.1. Расчетный час начала обслуживания (время заезда): 14:00 часов по местному времени на дату заезда.

Расчетный час окончания обслуживания (время выезда): 12:00 часов по местному времени на день выезда.

2.2. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного подготовленного номера (без взимания доп.платы).

2.3. При размещении в связи с ранним заездом с 06.00 часов до 14.00 часов с последующим проживанием взимается оплата в размере половины суток (завтрак не включен) по действующему прейскуранту.

2.4. При необходимости Отель может предоставить доп. место в номере (оплата согласно действующему прейскуранту)

2.5. По истечении срока обслуживания Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору не менее чем за 2 часа до расчетного часа. Продление пребывания возможно при наличии свободных подготовленных номеров и производится не менее чем на сутки с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

2.6. При задержке выезда после расчетного часа (поздний отъезд) плата взимается в следующем порядке: с 12:00 до 22:00 взимается оплата за половину суток, согласно прейскуранту; с 00:00 взимается оплата за целые сутки.

## III. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

3.1. Бронирование номера происходит по телефону, электронной почте, «от стойки», путем заполнения формы он-лайн бронирования на сайте. В случае успешного бронирования Гость получает устное или письменное подтверждение бронирования, в котором указывается вся необходимая информация о номере брони, тарифе, датах проживания, фамилия и имя Гостя, порядок оплаты. Гарантия предоставления услуг проживания - полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата услуг. Гарантированная бронь в отсутствии Гостя не подлежит отмене до 12:00 дня, следующего за датой заезда, установленной при бронировании. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты) бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров.

3.2. Услуги, оказываемые за доп.плату: завтрак «Шведский стол» (подается в буфете Отеля, по желанию может быть включен в счет проживания); сауна (необходима предварительная запись у администратора); доп.комплект полотенец; доп. комплект постельного белья; печать/копирование; комплексный обед и ужин (по предварительному заказу)

3.3. По просьбе Гостя предоставляются услуги: побудка к определенному времени; доставка корреспонденции и ее получение; ежедневная уборка номера; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; сейф/ячейки сейфа; вызов скорой медицинской помощи; пользование медицинской аптечкой; предоставление справочно-информационных услуг; беспроводной интернет; вызов такси; парковка автотранспортных средств, принадлежащих Гостю, на территории Отеля; аренда велосипедов и самокатов; услуга «Вечерний чай»; хранение багажа

## IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в т.ч. электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Гостем заявки, а также в случае оплаты Гостем услуг по размещению в Отеле.

4.2. Оформление проживания производится на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ.

4.3. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера (места в номере). В случае отказа от оплаты номера администратор имеет право отказать в поселении.

4.4. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя только в оплаченный период времени. Далее по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и сообщении до расчетного часа администратору о желании продлить номер с оплатой согласно действующему прейскуранту.

4.5. Вне очереди, при наличии свободных мест, в Отеле размещаются - Герои РФ и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы; участники Великой Отечественной войны; инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.

## V. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Отель оставляет за собой право изменять открытые тарифы по своему усмотрению. Тарифы на услуги устанавливаются согласно утвержденному прейскуранту и прайс-листу.

5.2. Оплата за предоставление услуги производится: безналичным банковским переводом; наличными российскими рублями; банковскими картами

5.3. Оказание услуг по предоставлению возможности временного проживания осуществляется на условиях полной или частичной оплаты за период предполагаемого проживания (бронирования).

5.4. При наличии свободных мест одному лицу может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.

5.5. В случае досрочного отъезда расчет производится за фактическое время проживания и оказанные доп. платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных доп.платных услуг, возвращается Гостю

5.6. В случае отказа от размещения в течение одного часа в день заселения, если Гость не воспользовался номером, производится возврат всей суммы, оплаченной за проживание.

5.7. Если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после размещения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

5.8. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

5.9. В случае отсутствия оплаты Отель имеет право на предварительную блокировку денежных средств на банковской карте Гостя и/или другие действия на усмотрение администрации Отеля.

#### **VI. РАЗМЕЩЕНИЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ**

6.1. Дети в возрасте до 6 лет проживают в Отеле без взимания платы.

6.2. Доп. кровать предоставляется по запросу согласно Прейскуранту.

#### **VII. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ**

7.1. Гостю запрещается: курить на территории Отеля; оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие; передавать ключ от номера/карточку гостя другим лицам; держать в номере домашних животных, птиц без согласования с администрацией; употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля; переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля; выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество; забирать с собой махровые изделия, находящиеся в номерах (они являются собственностью Отеля, при желании Гость может оплатить их стоимость); пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере; хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства, др. запрещенные и/или представляющие опасность предметы и/или вещества; совершать др. действия, создающие дискомфорт для окружающих, мешающие нормальной работе Отеля.

7.2. Гость обязан: соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, др. правила, а также права иных лиц на личную неприкосновенность; своевременно оплачивать проживание и доп. услуги; по истечении оплаченного срока размещения освободить номер; соблюдать чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать номер и окна; оплачивать городские, междугородние, международные переговоры; незамедлительно сообщить об обнаружении вещей, оставленных без присмотра; бережно относиться к имуществу, возместить ущерб в случае утраты/повреждения имущества в порядке, предусмотренном законодательством РФ, согласно действующему в Отеле Прейскуранту; нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными лицами; обеспечить доступ в номер сотрудников Отеля для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья. Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 23.00. По желанию данные лица могут зарегистрироваться в Отеле и купить номер (при наличии свободных номеров).

7.3. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам с признаками алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

7.4. Ценные вещи необходимо хранить в сейфе. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение.

7.5. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

7.6. Отель обязуется: обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг; предоставлять полную информацию об услугах, форме и порядке их оплаты; предоставить по первому требованию Книгу отзывов и предложений; обеспечить смену постельного белья и полотенец; незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по их удовлетворению. Отель вправе произвести замену номера/места и требовать незамедлительного освобождения занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в данных помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу / препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

#### **VIII. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. В случае несоблюдения настоящих Правил администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке путем выселения из занимаемого номера с удержанием фактически понесенных расходов.

8.2. В случае истечения оплаченного срока проживания при отсутствии Гостя по месту размещения после 15.00 дня предполагаемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация вправе создать комиссию, сделать опись имущества отсутствующего в номере Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация помещает на хранение в сейфовую ячейку, находящуюся у администратора Отеля, остальные вещи помещаются в «Комнату хранения забытых вещей и ценностей Гостей»

8.3. На ресепш находится Книга отзывов и предложений. Все жалобы и заявления, оставленные в Книге отзывов и предложений, рассматриваются администрацией.

8.4. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются сторонами с учетом иных утвержденных Исполнителем локальных актов.

**Юр. наименование и юр. адрес: ООО «Гостеприимство», г. Петрозаводск, ул. Свердлова, д.10, ИНН 1001251915, ОГРН 1111001014178**

**+7 (8142) 777-858, +7-911-662-59-98, <https://www.rk-hotel.ru>, [rk-hotel@sampo.ru](mailto:rk-hotel@sampo.ru)**

**Режим работы - круглосуточный.**