

Администрация отеля «City Star»» выражает Вам свою признательность и благодарность за то, что вы выбрали для отдыха наш отель, и убедительно просит бережно относиться к имуществу и помещению отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию, соблюдать чистоту и порядок.
В целях создания благоприятных условий для Вашего отдыха предлагаем ознакомиться с правилами проживания в отеле «City Star»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральным законом №132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
 - Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020г;
 - Федеральным законом №35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму»;
 - Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
- 1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг в Отеле «City Star», расположенном по адресу: 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, 14а (далее – Отель).
- 1.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 1.4. Настоящие правила распространяются на всех проживающих в Отеле и посетителей.
- 1.5. Информация о проживающих Гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

- 2.1. Услуга бронирования (предварительного заказа) является бесплатной.
- 2.2. Бронирование проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в службу приёма и размещения посредством телефонной связи, по электронной почте, через сайт Отеля либо через каналы OTA.
- 2.3. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону).
- 2.4. Гарантией предоставления услуг проживания в Отеле является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.
- 2.5. В Отеле применяется гарантированное бронирование - бронирование мест с внесением оплаты равной стоимости проживания за сутки, до заселения. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него или с Заказчика (лицо осуществляющее бронирование) взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ГОСТЕЙ

- 3.1. Заезд возможен при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (для граждан РФ – паспорт гражданина РФ), для гостей младше 14 лет – свидетельство о рождении, решение о назначении опекуном, попечителем, доверенность, заверенную нотариусом и т. д. Для иностранных граждан (паспорт, виза, миграционная карта).
- 3.2. По свободному поселению (без предварительного бронирования) размещение производится при условии наличия свободных номеров. Администрация Отеля вправе отказать в предоставлении услуги по свободному поселению в случае нахождения Гостя в значительном алкогольном и/или наркотическом опьянении.
- 3.3. Гость считается поселенным с момента подписания регистрационной карты и получения ключа от номера.
- 3.4. По согласованию с Отелем проживающий Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой.
- 3.5. Гость должен ознакомиться с регистрационной картой, подписать регистрационную карту, произвести оплату и получить ключ от номера.
- 3.6. Обязательным условием при заселении в отель является ознакомление с правилами пожарной безопасности и правилами проживания в отеле. В период проживания в отеле в целях Вашей безопасности и комфортного отдыха необходимо соблюдение данных правил.

4. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ

4.1. Плата за проживание в Отеле взимается при заселении в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

4.2. Время заезда в Отель - 14:00

Дополнительная плата за ранний заезд и поздний выезд производится в следующем порядке:

Доплата за гарантированный ранний заезд:

- с 00:00 до 06:00 – 100% от стоимости номера;

- с 06:00 до 14:00 — 50% от стоимости номера.

Доплата за поздний выезд:

с 12:00 до 18:00 — 50% от стоимости номера;

с 18:00 до 00:00 — 100% от стоимости номера.

Ранний заезд или поздний выезд производится при наличии свободных номеров.

4.3. Без предоставления дополнительного места в номере детям до 12 лет плата не взимается.

4.4. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ и могут быть оплачены следующими способами:

- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
- банковской картой (VISA, Master Card, МИР);
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля (безналичная оплата услуг путем
- банковским переводом.

4.5. В зависимости от сезонности, а также от загруженности номерного фонда, руководство Отеля оставляет за собой право менять ценовую политику.

4.6. По предварительному запросу только в номерах категории «Двухместный с одной кроватью», «Двухместный с двумя кроватями», «Полулюкс», «Люкс», «Апартаменты» может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом. В стоимость дополнительного места включён завтрак.

4.7. По просьбе Гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров. При выборе номера категорией выше, производится доплата разницы.

4.8. При обращении гостя с просьбой о перерасчете и возврате оплаченных сумм за не оказанные услуги (доп. услуги, сокращение срока пребывания) Отель осуществляет возврат на основании предъявленных Гостем документов: счета, кассового чека и документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия одного из вышеперечисленных документов, Отель вправе отказать в возврате.

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Отель предназначен для оказания услуг по временному проживанию на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору Отеля до расчетного часа 12.00 часов по местному времени. Продление возможно только при наличии свободных номеров.

5.2. Режим работы Отеля – круглосуточно.

5.3. Вся активная жизнь Отеля протекает с 08.00 до 22.00 часов местного времени и с 09.00 до 22.00 в выходные и праздничные дни. С 22.00 часов в гостинице – время ночного отдыха (не допускается шум, просмотр телепередач с повышенной громкостью и т. д.).

После 22:00 администратор службы размещения и сотрудник службы безопасности отеля имеют право попросить Вас покинуть территорию Reception или лобби-бара в случае нарушения общественного порядка.

5.4. Гости, проживающие в Отеле, могут воспользоваться дополнительными бесплатными услугами Отеля: вызов скорой помощи и других специальных служб; пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.5. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма и веществ, выделяемых при потреблении никотинсодержащей продукции на здоровье человека запрещается курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов на территории нашего Отеля.

5.6. Посторонние лица могут находиться в номерах по приглашению Гостей Отеля и с согласия администрации с 07.00 до 23.00 при наличии документов, удостоверяющих личность. После 23.00 посетитель должен оплатить дополнительный номер для гостя или доп. место в соответствии действующими тарифами с обязательной регистрацией на основании документа, удостоверяющего личность.

5.7. Проживающим в Отеле запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

- курить и распивать спиртные напитки в номере;
- курить в непригодных местах на территории Отеля;
- вносить на территорию Отеля легковоспламеняющиеся, радиоактивные и взрывчатые вещества;
- вносить на территорию Отеля громоздкие вещи (мебель, бытовую технику и т. д.);
- самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом отеле в случае его неисправности;

- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля; переставлять мебель в номере;

- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

5.8. Проживающие в Отеле обязаны:

- бережно относиться к имуществу Отеля;
- соблюдать тишину на территории Отеля после 22:00 часов;
- вежливо и культурно относиться к другим гостям и персоналу Отеля;
- правильно реагировать на замечания сотрудников Службы безопасности Отеля и администраторов Службы Приема и размещения;

- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны, закрыть дверь и при выезде сдать ключ от номера администраторам Службы Приема и размещения;

- при выезде из Отеля произвести полный расчет, в случае временного отъезда из Отеля, Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за то время, которое отсутствовал, теряет право на проживание;

- оповестить сотрудников отеля о своих Гостях, если они остаются после 23:00 и произвести за них оплату;

- соблюдать настоящие правила проживания и внутреннего распорядка Отеля;
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;

- в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку номера, включающую химчистку мебели, стирку, озонирование в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба.

5.9. За дополнительную плату предоставляются следующие услуги:

- Смена постельного белья по желанию гостя
- Продукция лобби-бара;
- Услуги конференц-зала;
- Услуги прачечной;
- Услуги встреч и проводов;
- Организация экскурсий;
- Бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта, с помощью интернет-сервисов;

- Визовая поддержка;
- Бизнес-обед, бизнес-ужин;
- Сувенирная продукция;
- Предметы первой необходимости.

5.10. Смена постельного белья в Отеле производится по мере необходимости и по просьбе Гостя. Порядок смены постельного белья: во всех номерах белье меняется раз в три дня, полотенца - ежедневно.

5.11. Размещение домашних животных в Отеле производится в соответствии с «Правилами с домашними животными в Отеле».

5.12. Вынос вещей из Отеля производится только по предъявлению ключа от номера, выданного при оформлении в Отеле. Отель, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу.

5.13. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23:00 часов. До 23:00 часов Отель имеет право дать разрешение третьим лицам проводить мероприятия на территории отеля.

5.14. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

5.15. Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайных ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Отель отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством.

7.1. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

7.2. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников (администратор, заместитель директора по АХВ) Отеля.

Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 12-и месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Отель, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в договоре, заявке на бронирование для извещения о находке.

7.3. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля.

7.4. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля в соответствии с Федеральным законом №152 «О персональных данных» от 01 августа 2011г.