

Правила проживания

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Планета Люкс» (далее – Гостиница) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление) с изменениями согласно Постановлению Правительства России №519 от 01.04.2021г.

1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- Режим работы Гостиницы - круглосуточный.
- Установленное время заезда в Гостиницу 14:00.
- Расчетный час (время выезда) 12.00.
- Заселение в Гостиницу осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ:
 - паспорт гражданина РФ,
 - свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста),
 - временное удостоверение личности гражданина РФ,
 - загранпаспорт (для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ),
 - паспорт иностранного гражданина либо или иное документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,
- Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется при наличии свидетельства о рождении несовершеннолетнего и удостоверения личности находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или предоставлении сопровождающим лицом письменного согласия законных представителей (одного из них).
- Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста без сопровождения законных представителей, осуществляется при наличии документа удостоверяющего личность и письменного согласия законных представителей (одного из них).
- Регистрация граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с законодательством РФ и с Правилами миграционного учета иностранных граждан.

2. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Директором Гостиницы.
- Оплата может быть произведена наличным или безналичным путем. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.
- В Гостинице установлена посуточная оплата проживания- плата за проживание рассчитывается за сутки согласно установленному времени заезда и выезда (расчетным часом) в Гостинице.
- При гарантированном и негарантированном бронировании заселение Гостя до 02:00 (ранний заезд), осуществляется при условии оплаты в размере 100% от стоимости номера за сутки .
- При гарантированном и негарантированном бронировании и заселении Гостя без предварительного бронирования, до установленного времени заезда (ранний заезд) с 02:00 до

06:00, оплата взимается в размере 100% стоимости номера в сутки, при заселении с 06:00 до 09:00
оплата взимается в размере 50% стоимости номера в сутки, при заселении с 09:00 до 14:00 - в
размере 15% стоимости номера в сутки.

- В случае задержки выезда Гостя с 12:00 до 18:00, оплата взимается в размере 50% от стоимости номера за сутки.
- В случае задержки выезда Гостя с 18:01, оплата взимается в размере 100% от стоимости номера за сутки.
- Время поселения в Гостиницу – 14:00. В случае прибытия Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, заселение в Гостиницу возможно при наличии свободных номеров.
- Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения», а также находится в каждом номере Гостиницы.
- Проживание детей до 7 лет предоставляется бесплатно.
- При наличии возможности, Гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- Во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты, но не чаще 1 раза в сутки.
- При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги (включая дополнительные услуги) на стойке «Службы приема и размещения» и сдает ключ от номера. При осуществлении расчетов в Гостинице, Гость получает кассовый чек .
- 3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНА.
- Бронирование номера в Гостинице осуществляется следующими путями:
 - направление заявки в отдел бронирования посредством e-mail: planetlux@mail.ru ;
 - телефонная связь: тел. (8672) 403131;
 - через модуль бронирования на сайте Гостиницы : hotelplanetlux.ru
- В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 24 часа до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус «Негарантированное» и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа Гостя от бронирования и услуг проживания в течение оплаченного срока, плата за услуги проживания возврату не подлежит.
- В случае отказа Гостя от гарантированного бронирования (аннуляции), письменное уведомление должно быть направлено способом, обеспечивающим получение отделом бронирования Гостиницы данного уведомления не позднее, чем за 24 часа до официально установленного времени заезда (14:00) в Гостиницу. В случае нарушения указанного условия, с гостя взимается

штраф в размере фактически понесенных расходов. Заявка считается аннулированной после получения письменного подтверждения.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Сумма компенсации определяется по ценам утвержденного Директором прејскуранта.
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину;
- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- При выходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, сдать ключи в Службу приема и размещения при выходе из Гостиницы;
- Освободить номер и сдать ключи в Службу приема и размещения по истечению срока оплаченного проживания;
- Сообщить в Службу приема и размещения об обнаруженных в номере неисправностях.

6. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- Проживать в номере с домашними животными (в том числе птицами);
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 см.) Данные предметы должны храниться в багажной комнате Гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей.
- Хранить взрывчатые, токсичные материалы.
- Пользоваться нагревательными приборами за исключением установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы.
- Курить на территории Гостиницы в не предназначенном месте и в номерах.
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, а также специальных средств снаряжения, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных зонах Гостиницы .

7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество оказываемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения».
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» .

- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей (находящихся в номере после 23:00) в Службе приема и размещения, а так же оплатить дополнительное проживание согласно ценам, установленным Прейскурантом.

- Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.
- Гость вправе в любое время отказаться от размещения при условии оплаты Гостинице фактически понесенных им расходов.
- Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостиница помещает их на хранение на 6 месяцев в комнату забытых вещей. После истечения срока хранения забытые гостем вещи утилизируются. Продукты питания, нижнее белье и скоропортящиеся предметы утилизируются сразу.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров, ванных комнат и туалетов) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».