

Приложение

к Положению о реализации путевок и услуг проживания
в ООО «АПМ» «Дом творчества им Д.Гулиа» (Литфонд)

Правила бронирования, заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг)

Мы рады приветствовать Вас в Пансионате «Литфонд» и благодарим за то, что Вы выбрали для проживания в городе Пицунда наш Пансионат. Администрация и персонал Пансионата приложат все усилия для того, чтобы Ваше пребывание здесь было приятным и комфортным, а время, проведенное в нашем городе, оставило в Вашей памяти только положительные впечатления. Во избежание затруднений при пользовании гостиничными услугами предлагаем Вам ознакомиться с Правилами заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг) в Пансионате.

Номерной фонд Пансионата включает в себя номера категорий: стандарт, комфорт, полулюкс, люкс, коттедж. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к Пансионату.

Режим работы Пансионата – круглосуточный, технический перерыв в интервале может быть объявлен в любое время суток (аудит) продолжительностью не более 30 мин.

1. Условия бронирования

1.1 Администрация Пансионата осуществляет круглосуточное (через сайт) и с 9 до 18 часов в рабочие дни бронирование номеров.

Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной, а также путем непосредственного обращения в отдел бронирования по телефонам, указанные на сайте www.lit-fond.ru

При бронировании номеров через сайт необходимо указать всю запрашиваемую на сайте информацию.

Указанные формы передачи информации применяются и для внесения изменений и дополнений в уже подтвержденную заявку. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом, осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника отдела бронирования. Пансионат может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

1.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за администрацией Пансионата.

1.3 Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (- ей);

- дата и время заезда и выезда;
- категория номера;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Статус заявки на бронирование:

- заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от специалистов отдела бронирования или администратора Пансионата с указанием причины отказа.
- заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от специалистов отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.
- заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения на эл.почту гостя.

При досрочном отъезде Гостя возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, Гость обязуется оплатить фактически понесенные расходы.

Пансионат возвращает денежные средства Гостю с учетом фактически понесенных расходов без удержания неустойки, при наличии уважительных причин таких как:

- тяжелая болезнь;
- смерть близких родственников;
- официальный отзыв из отпуска с места работы (гос.учреждения);
- стихийные бедствия и катастрофы;

Условием такого возврата является предоставление пансионату копий документов, подтверждающих наступление данных обстоятельств. Решение о возврате принимается в течение 15 календарных дней с момента получения администрацией подтверждающих документов с последующим перечислением средств на счет (предоставленный гостем) Гостя в течение 5 рабочих дней.

2. Предоставление гостиничных услуг и условия поселения. Порядок оплаты

2.1 Режим работы Пансионата - круглосуточный.

2.2 Единый расчетный час - 12 часов текущих суток по местному времени (Заезд в 14-00, выезд в 12-00)

2.3 Номерной фонд Пансионата предназначен для временного проживания гостя на срок, согласованный с Администрацией Пансионата. По истечении согласованного срока гость должен освободить занимаемый номер. При желании продлить срок проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору Пансионата не позднее, чем за 3 дня до расчетного часа. Проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.5 Заселяясь в Пансионат и оплачивая проживание гость дает согласие на обработку своих персональных данных. Персональные данные гостя используются строго для подготовки на поселение в Пансионате и не подлежат передачи третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.6 Гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме в день заезда.

Оплата гостиничных услуг может быть произведена как безналичным так и наличным способом.

При осуществлении расчетов с потребителем в кассе пансионата исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.7 Поселение в Пансионат граждан осуществляется по предъявлении следующих документов:

- паспорта гражданина РА;
- паспорта гражданина РФ;
- свидетельство о рождении;
- паспорта иностранного гражданина.

Срок временного пребывания иностранного гражданина в Республике Абхазия в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных законом.

2.8 К поселению не допускаются лица, не достигшие 18 летнего возраста без сопровождения взрослых.

2.9 Если размещение гостя происходит до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в таком случае в следующем порядке:

При продлении проживания («поздний выезд») в пансионате свыше расчетного часа

12:00 часов по местному времени (вне зависимости от часа заезда), оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- Поздний выезд с 12.00 до 18.00 - оплачивается в размере 50% от стоимости суток
- С 18.00 - оплачивается в размере полных суток

Оплата взимается вне зависимости от количества проведенных часов в номере.

2.10. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или при наличии возможности Гостю предоставляется возможность переселения в другой номер.

2.11. При отсутствии оплаты гостя за продление проживания в номере более двух часов (после расчетного часа) и обнаружения забытых Гостем вещей, администрация создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя помещается в камеру хранения.

2.12 По просьбе проживающих, с согласия Администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов, для этого посетителю необходимо известить администратора на стойке регистрации.

В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в Пансионат зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно прайс-листа, утвержденного в Пансионате.

2.13 Дополнительные услуги предоставляются гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

2.14 Пансионат предоставляет гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- ежедневная уборка номера;
- смена полотенец;
- смена постельного;
- туалетными принадлежностями (пополняются по мере потребления, но не чаще 1 раза в день на полные сутки проживания);
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер при наличии в номере, холодильник при наличии в номере);
- сейф на первом этаже;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями пансионата (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
- услуги беспроводного интернета Wi-Fi;
- вызов скорой помощи, других специальных служб.
- побудка к определенному времени;
- предоставление чайника, принадлежности для глажки белья, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения общественного транспорта

2.15 За проживание детей в возрасте до 3 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.16 Пансионат при наличии возможности, может предложить дополнительное место за дополнительную плату, в соответствии с действующим тарифом.

2.17 Текущая уборка в номерах производится с 09.00 до 18.00 часов.

2.18 При самостоятельном выезде из Пансионата гостю необходимо сообщить о времени выезда дежурному администратору, не менее чем за один час, сдать дежурному администратору ключ от номера. Произвести окончательный расчёт у стойки дежурного администратора за проживание и оказанные дополнительные услуги.

3. В обязанности гостя входит:

3.1 Соблюдать настоящие Правила проживания в Пансионате.

3.2 Соблюдать чистоту и порядок в номере Пансионата и на прилегающей к гостиничному комплексу территории.

3.3 Возместить ущерб в случае утраты, порчи или повреждения имущества Пансионата в порядке, предусмотренном действующим законодательством с обязательным составлением письменного документа. Размер такого ущерба определяется стоимостью поврежденного имущества согласно утвержденному руководителем предприятия тарифу.

3.4 Строго соблюдать Правила пожарной безопасности.

3.5 Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Пансионатом дополнительные услуги.

3.6 По истечении оплаченного срока проживания

- освободить занимаемый номер.

3.7 Гость несет полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

В Пансионате запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера.
- проживать в номере с домашними животными и птицами.

- совершать действия, нарушающие покой гостей, проживающих в других номерах.
- хранить взрывчатые, токсичные и легко воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть. Оружие, как и другие ценные вещи необходимо хранить в сейфе.
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, специальных средств снаряжения за исключением случаев предусмотренных законами РА .
- хранить и употреблять наркотические и психотропные средства.
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Пансионата, не предусмотренные на эти цели.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией.
- курить в номере и других помещениях Пансионата. За нарушение настоящего пункта Правил проживания с гостя может быть взыскана неустойка (штраф) в размере определенный администрацией пансионата.

4. Обязанности Пансионата

- 4.1 Пансионат обеспечивает заявленное качество предоставляемых услуг.
- 4.2 Пансионат обеспечивает безопасность гостей.
- 4.3 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Пансионатом, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере или в «папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Пансионата.
- 4.4 Незамедлительно рассматривает требования и жалобы гостей.

5. Прекращение проживания Гости в Пансионате. Отказ в поселении

- 5.1 Гость прекращает проживание в Пансионате с наступлением даты выезда.
- 5.2 Если гость нарушает внутренние правила проживания в Пансионате и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, Пансионат имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.
- 5.3 Администратор имеет право отказать в поселении или осуществить выселение гостя в случаях, когда:
 - при отсутствии у гостя ваучера (или электронного документа), подтверждающего бронирование.
 - гость ранее нарушал общественный порядок, совершал ранее хулиганские действия или совершал действия (в социальных сетях, СМИ и тп.) наносящие вред репутации пансионата.
 - у гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные.
 - отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимом объеме.
 - гость отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в Пансионате (место курения и т. д.).
 - гость не дает согласие на обработку своих персональных данных.

6. Дополнительная информация об условиях проживания

- 6.1 В случае истечения срока проживания гостя в Пансионате и при отсутствии гостя по месту проживания с 14:00 до 23:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация Пансионата вправе создать комиссию и сделать опись имущества,

находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе приема и размещения». Остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» на срок не более 90 суток.

6.2 Администрация Пансионата не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения». Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации Пансионата в «Службу приема и размещения». В противном случае, Пансионат освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Пансионат немедленно уведомляет об этом их владельца, если владелец известен. Пансионат хранит забытую гостем в Пансионате вещь в течение 90 суток.

6.3 Территория Пансионата, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся видео и аудио информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Аудио и видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Пансионата.

6.6 В случае возникновения жалоб со стороны гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

6.7 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения гостей и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

6.8 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и гость руководствуются действующим законодательством Республики Абхазия.

6.9 Телефон указанный в заявке обязательно должен быть включен по прибытию в аэропорт и ж/д вокзал. В противном случае пансионат за встречу ответственности не несет.

6.10 Время ожидания трансфер а (встреча) может достигать до 2 часов, а обратный трансфер от пансионата отправляем за 6-7 часов до отъезда.

Факт внесения денежных средств, в качестве оплаты (предоплаты) подтверждает согласие Заказчика с условием, изложенном в «Правила бронирования, заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг)», в том числе с условиями аннуляции забронированного номера.