



УТВЕРЖДАЮ

ИП Бомбин С.А.

_____ А.В. Замыслова

Приказ № 272 от «30» декабря 2020 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ Cronwell Park Ника

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г №2300-1, Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и другими нормативными актами, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в «Cronwell Park Ника», расположенном по адресу: 644015, город Омск, ул. Суворова, 110 (именуемый далее – Отель)

1.1. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина:

- Общество/организация** - ИП Бомбин С.А., юридическое лицо, оказывающее услуги; зарегистрирован 14 мая 2007 года в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей за номером 307550513400099 (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица: 55 № 002736084, выдано 14.05.2007 г.
- Отель** - Право на оказание Исполнителем гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Отелю соответствующей категории «Три звезды» № 550016448 от 26.12.2018 г. сроком на три года.
имущественный комплекс Отеля «Cronwell Park Ника», включая территорию, корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование;
- Адрес местонахождения: 644015, город Омск, улица Суворова, дом 110
Режим работы: круглосуточно
Телефон: +7(3812) 55 65 62, +7(3812) 79 05 34
Электронная почта: nika@cronwell.com
Сайт: nika.cronwell.com
- Гость** - лицо, находящееся на территории Отеля и/или бронирующее услуги Отеля и/или пользующееся услугами Отеля;
- Электронная карта-ключ** - карта, выдаваемая Гостю при регистрации в Отель, на которую может производиться начисление заказанных Гостем услуг;
- Бронирование** - предварительный заказ услуг в Отеле;
- Регистрационная карта Гостя** - Документ, содержащий информацию о госте, периоде проживания и выполняющий функции договора между Отелем и гостем.

1.2. Время, установленное в настоящих Правилах, является Омским временем.

1.3. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается тариф, состоящий из оказываемый за единую цену комплекса услуг: услуг по обеспечению временного проживания в Отеле «Cronwell Park Ника» и сопутствующих проживанию услуг (сервисных услуг/ и/или платных услуг), перечень которых определяется Исполнителем. Гостиничные услуги далее именуются – **Тариф(ы)**

Виды и состав (перечень сопутствующих услуг) Тарифа представлены в свободном общем доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя в сети «Интернет» по адресу <http://nika.cronwell.com>

1.4. Сопутствующие услуги – это включенный в состав и стоимость Тарифа сервисные услуги и /или платные услуги, оказываемые Исполнителем и/или привлеченным исполнителем третьим лицом помимо предоставления услуг по проживанию и неразрывно связанные с процессом использования основной услуги Исполнителя – услуги проживания в **Cronwell Park Ника**.

1.5. Под Ценой номера (места в номере) в настоящих Правилах понимается **Цена(стоимость)** Тарифа, т.е. стоимость временного проживания в **Cronwell Park Ника** и иных сопутствующих услуг (сервисных услуг и/или платных услуг), включенных в Тариф и оказываемых за единую цену. Цена номера (места в номере) далее именуется – **Цена Тарифа**. Исполнитель самостоятельно формирует пакет услуг, входящих в Цену Тарифа (Цену номера)

Перечень услуг входящих в Цену Тарифа (Цену номера)- состав тарифа представлен в свободном общем доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя в сети «Интернет» по адресу: <http://nika.cronwell.com>

1.6. «Сервисные услуги» - оказываемые Исполнителем услуги согласно Прейскуранту Исполнителя: питание, доставка рационов питания и др.

1.7. «Дополнительные платные услуги» - услуги (сервисные услуги и/или платные услуги), не включенные в состав и Цену Тарифа, и предоставляемые Исполнителем дополнительно к Тарифу за отдельную дополнительную плату.

1.8. «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Тариф(ы) в соответствии с договором об оказании услуг.

1.9. «Договор» -соглашение об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, связанных с оказанием услуг.

1.10. «Бронирование» - предварительный заказ гостем (Заказчиком) мест и (или) номеров в **Cronwell Park Ника**

1.11. «СПиР» - Служба приема и размещения **Cronwell Park Ника**

1.12. «Время выезда» (расчетный час) - время, установленное Исполнителем для выезда потребителя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12.00 часов в день выезда Гостя.

1.13. «Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя. Началом обслуживания (время заезда) в Отеле считается 14.00 часов на дату заезда Гостя.

Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля осуществляется по Омскому времени.

1.14. Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (заезд с 00:00 до 14:00) Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров.

1.15. Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

1.16. По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет, если иное не предусмотрено условиями договора с заказчиком:

- при выезде с 12:00 до 18:00 часов – 25% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера;
- при выезде с 12:00 до 00:00 часов следующего дня – 50 % оплата стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

2.ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование по телефону +7(3812) 55 65 62, +7(3812) 79 05 34 либо по электронной почте nika@cronwell.com

2.2. При поступлении заявки Отель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты

- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. В случае не предоставления Гостем информации, указанной в п.2.2 настоящих правил, в срок, указанный в п.2.2. правил, Отель оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Отель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Гостиница направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю по электронной почте.

2.5. Отель подтверждает Гостю заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в Отеле.

2.6. Отправка подтверждения бронирования сопровождается ссылкой на договор оферты. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля, а также в случаях, предусмотренных п.2 настоящих Правил.

2.7. Гарантированное - это бронирование, которое предполагает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться в любое время до 12.00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается плата за незаезд в размере одних суток, а для юридических лиц в соответствии с условиями договора.

Гарантированным бронирование считается также в следующих случаях: При внесении Гостем 100% предоплаты за услуги отеля, При наличии между Отелем и Гостем действующего договора, где закреплено право Гостя на отсрочку платежа, При предоставлении Гостем оригинала письма предприятия с гарантиями оплаты.

2.8. Негарантированное – такое бронирование сохраняется до 18:00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени при отсутствии Гостя в Отеле бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

2.9. Аннуляция гарантированного бронирования или сокращение сроков проживания должна быть направлена в Отель не позднее, чем за 24 часа до установленного Отелем часа заезда (14:00), в противном случае Отель оставляет за собой право взыскать с Гостя оплату за оказанную услугу по гарантированному бронированию в размере 100% стоимости суток проживания по подтвержденному тарифу

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Право предоставления конкретного номера из выбранного гостем вида (категории) остается за Cronwell Park Ника. Общее количество проживающихGuestов в номере не должно превышать количество мест в номере.

3.2. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения о желании продлить номер не менее, чем за сутки.

3.3. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

3.4. При оформлении проживания в Cronwell Park Ника сотрудник СПиР оформляет регистрационную карту Гостя, подтверждающую заключения публичного договора – оферты.

3.5. При заселении (перед заселением) Гость обязан ознакомиться с настоящими правилами, правилами пожарной безопасности, политикой обработки персональных данных, правилами внутреннего распорядка, прейскурантом цен (тарифов) на услуги Исполнителя, в том числе размещенными на сайте nika@cronwell.com и подтвердить данный факт своей подписью в регистрационной карте Гостя.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Цены Тарифов, установленные соответствующим Прейскурантом Исполнителя, дифференцированы в зависимости от вида (категории) номера. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы согласно тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на оказываемые услуги.

4.2. Гость (Заказчик) обязан оплатить услуги в полном объеме в порядке и на условиях заключенного с Гостем (Заказчиком) договора.

4.3. Оплата услуг производится в рублях РФ одним из следующих способов:

-оплата наличными денежными средствами,

-оплата банковскими картами,

-оплата в безналичном порядке путем перечисления денежных средств.

К оплате услуг Исполнителем принимаются платежные карты следующих платежных систем:

Master Card. Visa Card. American Express Card. Maestro Card. Мир.

4.4. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем (Заказчиком-физическим лицом) исполнитель выдает Гостю (Заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца))

4.6. При продлении проживания до 18:00 часов текущих суток взимается оплата в размере 25% стоимости занимаемого номера в сутки. При продлении проживания до 00:00 часов текущих суток взимается оплата в размере 50% стоимости занимаемого номера в сутки.

4.7. Отель может предоставить дополнительную кровать за дополнительную плату, в соответствии с действующим Прейскурантом.

4.8. При проживании Гостя в Отеле более 2-х суток, 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 в соответствии с действующим Прейскурантом.

4.9. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

5.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется исходя из цен Прейскуранта.

5.2. Соблюдать чистоту и порядок.

5.3. Соблюдать тишину с 23.00 до 07.00 часов .

5.4. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные действующим законодательством РФ, и не допускать действий, которые могут привести к возникновению пожара или возгорания.

5.5. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы (фен, зарядные устройства и прочее).

5.6. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

6.1. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

6.2. Проживать в номере с домашними животными и птицами.

6.3. Вносить на территорию Отеля и хранить взрывоопасные и огнестрельные предметы, а также вещи и вещества, изъятые или ограниченные в обороте законодательством РФ. Гостю, при наличии соответствующего разрешения компетентных органов о хранении взрывоопасных и огнестрельных предметов необходимо заблаговременно уведомить администрацию Отеля.

6.4. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

6.5. Переставлять и передвигать мебель.

6.6. Курить в номерах и на всей территории Отеля табачные изделия, вейпы, электронные сигареты, кальяны - строго запрещено. За курение в номере дополнительно взимается сумма в размере стоимости одних суток проживания в занимаемом гостем номере за дополнительную уборку номера. За курение в общественных местах табачных изделий (за исключением специально отведенных для курения мест) к нарушителю могут быть применены меры административной ответственности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

6.7. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

6.8. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (холлы этажей).

6.9. Гостям, незарегистрированным на стойке приема и размещения, находиться в номерах Отеля в период с 23.00 до 07.00.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

7.1. Обеспечивать надлежащее качество предоставляемых услуг.

7.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо на стойке приема и размещения Отеля.

7.3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения Отеля.

7.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей и принимать соответствующие меры по их разрешению.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

8.1. Требование Гостя об уменьшении стоимости оказанной услуги (проживание, дополнительная услуга) или полном ее возмещении в связи с ее неоказанием или оказанием не в полном объеме, подлежат рассмотрению и при признании Администрации Отеля вины Отеля - удовлетворению в течение 10 банковских дней со дня предъявления Гостем соответствующего требования. При этом причина подобного требования должна быть изложена Гостем в письменном виде и предъявлена своевременно, но не позднее дня отъезда из Отеля. В случае непризнания Администрацией Отеля вины, Гость имеет право защищать свои интересы в соответствии с Законодательством РФ.

8.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и при отсутствии Гостя в занимаемом номере с 12:00 до 23:00 часов дня отъезда (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию с целью осуществления описи имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Процедура по возврату Гостю вышеуказанного описанного имущества или забытого им после отъезда имущества осуществляется Отелем согласно Положению о забытых и найденных вещах. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

8.3. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя Отель несет ответственность только при условии, если они были приняты

гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф, находящийся в службе безопасности Отеля.

8.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля на стойку приема и размещения. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Приложение №1

к Правилам предоставления услуг в «Crownwell Park Ника»

Положение о забытых и найденных вещах.

При освобождении Гостем номера принимающий номер сотрудник Службы гостиничного хозяйства (администратор, горничная) (далее – сотрудник СГХ) может обнаружить забытые Гостем вещи. В этом случае он обязан немедленно приложить максимум усилий к возвращению забытой вещи владельцу:

1. Если Гость только что покинул номер, сотрудник СГХ сообщает о находке администратору Службы приема и размещения (далее – СПиР), который в свою очередь принимает меры к тому, чтобы проинформировать Гостя лично или по телефону.

В разговоре с Гостем или представителем компании, от которой Гость проживал, указывается количество забытых вещей, указывается, что вещь б/у, ни в коем случае не производится классификация найденного – (например, цепочка золотая (платиновая, серебряная и т.д.), указывается только цвет металла).

2. В случае, если забытая вещь обнаружена в момент, когда Гость уже покинул территорию отеля, сотрудник СГХ обязательно информирует о находке сотрудника СПиР, если бронирование было осуществлено через компанию или туристическую фирму. Вышеуказанные сотрудники той или иной службы обязаны немедленно уведомить об этом владельца забытой вещи лично, по адресу или телефону, оставленному при бронировании либо при заезде, или связаться с представителем компании, от которой проживал Гость. Сотрудник СПиР или отдела продаж ведут дальнейшие переговоры.

3. Все забытые вещи кладутся администратором СГХ в чистый пакет с приложением списка вещей, номера комнаты, даты, когда вещи найдены и фамилии нашедшего сотрудника. Затем администратор СГХ делает запись о находке в «Журнале забытых или потерянных вещей».

Найденные вещи (кроме документов, денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя) хранятся в СГХ в течение 6 месяцев в офисе СГХ.

4. Если Гость, который забыл свои вещи, обратился в отель, вещи ему возвращаются администратором СГХ с обязательным внесением об этом записи в «Журнал забытых или потерянных вещей»:

Ф.И.О, подпись, число, запись «Получил. Претензий не имею».

5. Если по просьбе владельца забирает вещи другое лицо, ему необходимо предъявить нотариально удостоверенную доверенность.

6. Документы, деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи Гостя хранятся в сейфе, находящимся в Службе Контроля Отеля.

7. Администрация Отеля не обязана хранить забытые Гостем в номере продукты, спиртные напитки, находящиеся в емкости (вскрытые или не вскрытые).

8. Закрытые емкости (например, спиртные напитки) хранятся в СГХ в течение 7 дней. По окончании этого срока отель имеет право далее их не хранить.

9. Открытые емкости (спиртные напитки, прохладительные напитки, консервы и т.д.), продукты хранятся в СГХ 1 сутки. По окончании этого срока отель имеет право далее их не хранить.

10. Все материальные ценности, обнаруженные на территории общественных зон отеля, незамедлительно сдаются в СГХ для дальнейшего возвращения их законным владельцам согласно настоящему Положению