

Уважаемые господа!

Благодарим Вас за то, что вы выбрали для проживания в городе Сургут наш отель. Персонал отеля сделает всё, чтобы Ваше пребывание в гостинице "Gala Hotel" было приятным. Просим вас ознакомиться с правилами проживания, бронирования и проведения расчетов, принятыми в нашем отеле, а также с перечнем оказываемых услуг.

При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами гостиницы и оформлении проживания (регистрационной карты) - договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ.

- 1.1. Гостиница «**Gala Hotel**» предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании **продлить срок** проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля **не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа — 12 часов** по местному времени (МСК+2). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц;
- 1.2. **Расчетный час** - 12:00 часов местного времени;
- 1.3. **Режим работы «Gala Hotel» — круглосуточный. Режим работы ресторана «На Высоте» с 7:00 до 00:00;**
- 1.4. **Поздний (ранний) заезд** - заезд в гостиницу с 00:00 до 12:00;
- 1.5. **Поздний выезд** - выезд из гостиницы после Расчетного часа;
- 1.6. **Групповое бронирование** – единовременное бронирование 5 (пяти) и более номеров, может быть осуществлено через отдел продаж, либо службу приема и размещения;
- 1.7. **Индивидуальное бронирование** – единовременное бронирование до 5 номеров.
- 1.8. **Дополнительное место** – это размещение второго человека в одноместном номере, третьего и большего количества гостей в двухместном номере;
- 1.9. **Прейскурант** – стоимость оказываемых услуг. Прейскурант на услуги устанавливается отелем на дату заселения гостем от стойки или согласно предварительно сделанной заявке (бронированию). Прайс цен, утвержденный и подписанный директором, находится на стойке приема и размещения отеля, а так же данная информация размещена на официальном сайте отеля www.gala-hotel.ru;
- 1.10. **Гарантированное бронирование** – бронирование считается гарантированным в случае, если гость подтверждает намерения произвести оплату до заезда частично или полностью (наличными, безналичным платежом или банковской картой), а также в случае, если предоставлены документы, подтверждающие оплату (копия платежного поручения с отметкой банка). В этом случае отель обязуется предоставить гостю размещение согласно его заявке. В случае неявки гостя в указанную в заявке дату, отель обязуется не аннулировать бронирование до следующих суток 12:00. См. правила аннуляции п.5.1 настоящего Положения;
- 1.11. **Негарантированное бронирование**
Бронирование считается негарантированным без наличия предварительной оплаты (наличными, безналичным платежом или банковской картой). См. правила аннуляции п.5.2 настоящего Положения;

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА.

- 2.1. Время заезда в гостиницу в 12:00 местного времени (МСК+2). Допускается время на поселение и выселение гостя +- 60 минут от расчетного часа 12:00 и не подлежит оплате гостем.
- 2.2. В случае проживания менее суток оплата производится за полные сутки.
- 2.3. Оплата позднего заезда и позднего выезда:
Поздний заезд и поздний выезд бронируются и оплачиваются дополнительно.

➤ Поздний (ранний) Заезд:

- с 00:00 до 05:59 – оплата за сутки, бронирование осуществляется с предыдущих суток (завтрак предоставляется);
- с 06:00 до 12:00 – оплата за половину суток, бронирование осуществляется с предыдущих суток (завтрак не предоставляется);
- При online-бронировании, выбрав пункт:
 - "Заезд с 00:00 ночи до 12:00", гость подтверждает свое согласие на оплату дополнительных суток проживания (завтрак предоставляется);
 - "Заезд с 06:00 ночи до 12:00", гость подтверждает свое согласие на оплату дополнительно половины суток проживания (завтрак не предоставляется).
- Поздний Выезд:
 - с 12:00 до 23.59 – оплата за половину суток;
 - с 00:00 до 12:00 – оплата за сутки.
 - При online-бронировании, выбрав пункт:
 - "Выезд с 12:00 ночи до 23:59", гость подтверждает свое согласие на оплату дополнительно половину суток проживания.

При НЕгарантированном бронировании:

- Поздний (ранний) Заезд: в период с 9:00 до 12:00 допускается поселение без дополнительной оплаты **при наличии свободных номеров без предварительного бронирования времени заезда.**
- Поздний Выезд: с 12:00 до 18:00 – применяется почасовая оплата от Базового тарифа RackRate согласно стоимости выбранной категории, без учета дополнительного места (данный пункт не распространяется на бронирования от корпоративных клиентов и туристических агентств);
- Если гость **Заезжает** в период с **00:00 до 12:00** и **Выезжает после 18:00 до 00:00** (день в день), то оплата взимается за **1,5 суток проживания.**

2.4. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ОТ СТОЙКИ (без предварительного бронирования времени заезда) ДОПУСКАЕТСЯ:

- Если гость **заезжает** в период с **00:00 до 06:00** и **выезжает до 12:00** (день в день), то оплата **взимается за половину суток проживания, ЗАВТРАК НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ.**
- Если гость **заезжает** в период с **00:00 до 12:00** и **выезжает до 18:00** (день в день), то оплата **взимается за 1 сутки проживания, ЗАВТРАК ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ.**

2.5. Гость имеет возможность приобрести за дополнительную плату: завтрак - 600,00 рублей, бизнес-обде - 1 100,00 руб., бизнес-ужин - 900,00 рублей.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО МЕСТА.

3.1. Размещение дополнительного человека возможно в тех категориях номеров, где это позволяет площадь и возможности номера.

3.2. Размещение второго человека возможно как на одной широкой кровати, так и на отдельно стоящей дополнительной кровати. При этом оплата за дополнительное место остается неизменной.

3.3. Оплата дополнительного места в номере всегда остается фиксированной в соответствии с утвержденным тарифным планом и не меняется в зависимости от акций, сезонных скидок и специальных предложений и тарифов. Стоимость дополнительного места в отелях: 1 500,00 рублей/сутки.

3.4. При заказе обеда или ужина дополнительным человеком питание оплачивается сверх установленной платы за дополнительное место согласно прайс-листу.

3.5. **Оплата дополнительного места при позднем заезде (с 06:00 до 12:00) и позднем выезде (с 18:00 до 24:00) не взимается.**

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ и Животных.

4.1. Размещение одного ребёнка с 0-6 лет в номере с родителем (родителями) бесплатно, второго и каждого последующего оплачивается как дополнительное место. Завтрак, банные и постельные принадлежности, кровати для грудных детей предоставляются.

4.2. Размещение животных НЕ допускается.

5. Аннуляция и изменения в бронировании

- 5.1. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.
- 5.2. Аннуляция гарантированного бронирования возможна за 24 часа до прибытия без штрафных санкций. В случае не прибытия (no-show) или несвоевременной аннуляции, гостиница взимает штраф в размере стоимости одних суток проживания.
- 5.3. **При негарантированном бронировании** отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в 12:00 в день предполагаемого заезда по местному времени (Сургут), в случае, **если гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в отель.**
- 5.4. Об изменениях в условиях бронирования Вы можете сообщить по телефону (3462) 280-380 или по эл. почте info@gala-hotel.ru.
- 5.5. On-line бронирование:
 - Изменение ранее сделанной заявки производится в режиме on-line через отмену брони и создание нового бронирования с новыми параметрами;
 - Отмена бронирования возможна из Личного кабинета или по ссылке в письме-подтверждении.

6. Оплата проживания

6.1. Наличный расчет

- Бронирование является негарантированным, т.е. отель оставляет за собой право аннулировать заявку в 12:00 (время местное) в день заезда, в случае если гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в отель;
- Оплата проживания и дополнительных услуг производится Заказчиком в отеле **ПРИ ЗАЕЗДЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ОСУЩЕСТВЛЕННОГО БРОНИРОВАНИЯ** наличными деньгами или банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro).

6.2. Безналичный расчет

- Бронирование является гарантированным и производится Заказчиком не позднее, чем за 3-е суток до размещения в отеле;
- Оплата производится Заказчиком по полученному на e-mail счету не позднее, чем за 3-е суток до размещения в гостинице;
- Возврат денежных средств при отказе от проживания происходит не позднее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке на бронирование.
- В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете отеля (на момент заселения гостя) за предварительно произведенное бронирование, отель оставляет за собой право отказать гостю в размещении или предложить произвести оплату наличным способом или банковской картой.

6.3. Кредитная карта

- Бронирование является гарантированным и производится Заказчиком не позднее, чем за 24 часа до размещения в отеле, расчетный час в отеле 12:00 по местному времени (Сургут).
- Оплата услуг online с помощью банковских карт осуществляется через посредника **Travelline**. С кредитной карты Заказчика (Visa, MasterCard, Maestro) может быть списана сумма, равная стоимости первых суток проживания в номере выбранной категории, остальную сумму Заказчик оплачивает в отеле при заезде.
- Возврат денежных средств производится автоматически безналичным образом держателю карты, с использованием которой была проведена оплата услуг по размещению (в соответствии с Правилами Платежных систем) на основании аннуляции бронирования не позднее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке на бронирование, расчетный час в отеле 12:00 по местному времени (Сургут).

6.4. Оплата за проживание, дополнительные услуги производится в Российских рублях;

6.5. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя. По запросу гостя фискальный и терминальный чеки предоставляются в момент оплаты гостем услуг.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

- ✓ Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997 года (с изменениями и дополнениями от 02.10.1999 г. № 1104, 15.09.2000 г. № 693, 01.02.2005 г. № 49, от 06.10.2011 г. № 824, от 09.10.15 г № 1085).

ГОСТИНИЦА ОБЯЗАНА:

- Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы;
- Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы;
- В случае обнаружения в гостинице забытых вещей или иного имущества Гостей, администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцам;
- Если владелец не найден, забытые вещи хранятся в гостинице до их востребования владельцем, но не более 6 месяцев;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиничного комплекса, холлах, коридорах (за исключением номеров) системы видеонаблюдения;
- По требованию гостя выдать Книгу отзывов и предложений;
- В случае возникновения жалоб со стороны потребителя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

ГОСТИНИЦА ИМЕЕТ ПРАВО:

- В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), для освобождения номера администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и иных вещей, администрация принимает на ответственное хранение. Прочее имущество находится в службе сервиса;
- За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не размещенные для хранения в сейфе номера гостя, гостиница ответственности не несет;
- Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;
- Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;

- Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, в случае нарушения гостем порядка проживания, курения в номерах и общественных зонах (за исключением специально отведенных мест под курение), несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.
- Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

ГОСТЬ ОБЯЗАН:

- Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба, составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- Не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- Не создавать условия, которые могут привести к авариям электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
- При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- При выезде гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги и сдать ключ в службу приема и размещения;
- Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- Исключать возможность возникновения в номере инфекции.

В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- Хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- Пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов входящих в комплектацию номера;
- Нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- Все номера объявляются строго некурящими, поселяющийся в них гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 3 000,00 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма. Курить можно только в специально отведенных местах;
- Держать в номере животных (птиц, рептилий);
- По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.
- В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в Отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в Отеле прейскуранта.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Гостиница оснащена комплексными системами пожаротушения, дымоудаления и оповещения.

- Строго соблюдайте правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами, не допуская возникновения очагов пожара;
- Курение в номере запрещено;
- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами;
- Уходя из номера, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения и другие электроприборы;
- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему эвакуации при пожаре;
- Запрещается хранить в номере воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные приборы;
- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы во избежание воспламенения;
- В случае сигнала тревоги не пользуйтесь лифтами, используйте схему эвакуации, находящуюся в каждом номере.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТЕЛЯ

В стоимость тарифа включено:

- Смена постельного белья производится один раз в трое суток;
- Смена полотенец и уборка номера производится ежедневно;
- Замена туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага) производится по мере потребления, либо по запросу;
- Завтрак "Шведский стол" или "Континентальный" (за исключением специальных тарифов без предоставления питания);
- Вызов «скорой помощи»;
- Предоставление швейного набора, комплекта посуды, столовых приборов, электрического чайника;
- Вызов такси;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Пользование гладильными комнатами.
- Услуги беспроводного интернета Wi-Fi;
- Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телефон, телевизор, фен, кондиционер, холодильник и сейф при наличии в номере);
- Питьевая бутилированная вода;
- Услуги междугородней и международной связи через администратора службы приема и размещения.

Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги:

- Трансфер Аэропорт - Отель - Аэропорт, Ж\Д вокзал – Отель - Ж\д вокзал;
- Мини бар в номере;
- Прокат автомобилей;
- Услуги питания в ресторане «На Высоте» ;
- Услуги предоставления конференц-залов;
- Услуги стирки и глажки вещей.

Требования при заселении в отель

Уважаемые Гости!

На основании действующего законодательства, при размещении в отеле на территории России Гостей, являющихся гражданами РФ, обязательно предоставление следующих документов, удостоверяющего личность:

Для граждан РФ:

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорта гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ ФМС России от 30.11.2012 N 391
Удостоверение личности советского гражданина	Паспорт гражданина СССР	Постановление Совмина СССР от 28.08.1974 N 677
Удостоверение личности военнослужащего СССР	Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений	
Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР советских граждан, постоянно проживающих за границей	Общегражданские заграничные паспорта	
	Паспорт моряка	

Примечание: согласно Указам Президента РФ от 21.12.1996 N 1752, от 19.10.2005 N 1222, от 29.12.2012 N 1709,

- заграничный паспорт гражданина РФ, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца;

- дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации;
- служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации;
- загранпаспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия), **документами, удостоверяющими личность россиян на территории РФ, не являются!**

Для иностранных граждан и лиц без гражданства

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ	Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ	Федеральный закон от 31.05.2002 N 62-ФЗ
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N 274

На основании Постановления Правительства РФ №9 от 15.01.2007г. «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» при размещении в отеле Гостей,

являющихся резидентами иностранных государств, обязательным является предоставление оригиналов всех нижеследующих документов на стойке регистрации непосредственно при заселении:

1. Паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства;
2. Миграционная карта;
3. Виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;
4. Предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

Для несовершеннолетних лиц (в присутствии родителей, опекунов и попечителей):

На основании «Порядка оформления гостей» п. 1.6., при оформлении проживания несовершеннолетних детей, необходимо предъявить соответствующие документы, подтверждающие права на ребенка:

1. Свидетельство о рождении;
2. Решение о назначении опекуном/попечителем;
3. Доверенность, заверенная нотариусом.

При отсутствии требуемых документов сотрудники службы приема и размещения Гостиничного комплекса «Gala Hotel» будут вынуждены отказать гостям в заселении. Во избежание конфликтных ситуаций просим Вас соблюдать вышеизложенные требования и своевременно предоставлять перечисленные документы.

Благодарим за понимание!