

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** – одновременное бронирование 5 (пяти) и более номеров, может быть осуществлено через отдел продаж, либо службу приема и размещения;
- 1.7. **Индивидуальное бронирование** – одновременное 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).
- 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 (noshow) 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.

ООО «Бизнес Дом»

Федорченко Н.Ю. _____

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.