

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Аэро Отеле (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

- Отель предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем.
- Режим работы Отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «Аэро-Отель» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Аэро Отеля rnd-airport.com

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – Аэро Отель, расположенный по адресу 344009, город Ростов-на-Дону, проспект Шолохова, дом 270/1, принадлежащий на праве собственности ООО «Аэро-Отель». Услуги предоставляет ООО «Аэро-Отель» ИНН 6166106725, ОГРН 1176196046234.

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, гостинице «Аэро Отель» присвоена категория две звезды (Свидетельство о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № КЭ-2693 выдано аккредитованной организацией НАО «Курорт Экспертиза» 16.03.2018 г.).

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Услуги Отеля - это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

Дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем;

Служба приёма и размещения – это служба отеля, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселениемGuests;

Служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

Бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

Расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей);

Время заезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

Время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

Гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 12:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 00.00 часов;

Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля rnd-airport.com, а также в Службе приема и размещения Отеля.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля rnd-airport.com

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

Тел.: + 7 (938) 105 86 45 +7 (863) 276-78-05/

E-mail: hotel@rnd-airport.com

Прейскурант Отеля содержит информацию о категориях номеров, тарифах и ценах, размещен в Службе приема и размещения Аэро Отеля и на официальном сайте Отеля rnd-airport.com

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

В ООО «Аэро-Отель» применяются следующие виды бронирования: гарантированное бронирование и негарантированное бронирование.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование осуществляется тремя способами:

1) производится по предварительному запросу Гостя **через сайт Отеля** при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

2) производится по предварительному запросу Гостя **через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты)**, при наличии заявки от контрагента и внесения им путем безналичного расчета обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 12.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

3) производится по предварительному запросу Гостя на бронирование по невозвратному тарифу (специальной сниженной цене, условия предоставления которой не позволяют Гостю менять или сокращать сроки проживания) **через системы он-лайн бронирования.**

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте hotel@rnd-airport.com или по телефонам Отеля +7 938 105 86 45, +7 863 276-78-05.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт Отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту hotel@rnd-airport.com, с указанием номера бронирования указанного в подтверждении;

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без внесения обеспечительного платежа. **Отель имеет право отменить** негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или **в любое время при отсутствии свободных мест.**

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется **только после оплаты обеспечительного платежа** в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Отеля при регистрации поселения.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту

пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в Управлении федеральной миграционной службы по Ростовской области, расположенной по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Оборона, 8, телефон горячей линии +7 (863) 249 4747 или по телефону справочной службы ФМС России +7 (495) 636 9505.

Телефон доверия Прокуратуры Ростовской области: +7 (863) 210 5599

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 6 (шести) лет включительно (при семейном размещении), при размещении на имеющихся кроватях без предоставления дополнительного спального

места в номере, плата не взимается. Детям до 3х лет по запросу может быть предоставлена детская кроватка — бесплатно.

За проживание в Отеле детей от 6 (шести) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранта цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

Гостиничными сутками считается размещение с 12:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени.

При заезде Гостя в Отель после 12:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 12:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

В соответствии с п. 29 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. При размещении гостей с 0 часов 00 минут до расчетного часа (12:00) с 50%-ной оплатой от стоимости номера за сутки, завтрак гостям НЕ предоставляется.

При заезде с 08:00 до 12:00 часов текущих суток ранний заезд может быть предоставлен бесплатно — в случае имеющих в наличии на указанное время свободных чистых номеров. При заезде с 08:00 до 12:00 часов текущих суток завтрак гостям не предоставляется.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеле не позднее 11:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Отеле по тарифу с включенным в проживание завтраком и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.)

При продлении номера менее чем на сутки:

до 18.00 часов – взимается почасовая плата пропорционально стоимости текущих суток проживания;

до 23.59 часов – взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания.

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании , Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании , Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата проживания и, соответственно, возврат денег за неиспользованные часы проживания невозможен.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.)

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы старшего администратора Службы приема и размещения, управляющего в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- континентальный завтрак предоставляется с 06:30 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- обед, ужин предоставляется с 13:00 до 22:00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);

- Wi-Fi на всей территории Отеля;
- уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через четыре ночи проживания
- пользование гладильной комнатой БЕСПЛАТНО;
- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- автомобильная парковка дляGuestей Отеля.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- обед, ужин предоставляются с 13:00 до 22:00;
- кофе-брейк;
- фуршет;
- банкет;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- копирование, распечатка документов, прием и отправка факса;
- транспортные услуги;
- автостоянка для посетителей Отеля.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 00:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 00:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения, управляющему по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Guestей Отеля.

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- ИнформироватьGuestей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.

- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Guestя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо

были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Отеля. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

- ОТЕЛЬ отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

- ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

ОТЕЛЬ вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, ОТЕЛЬ имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения управляющего Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

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

- Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

Х. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для четвероногих любимцев.

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 5-ти килограмм — 500 рублей; более 5 кг — 800 рублей.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.

- Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Отелю штраф в размере 1000 руб., после чего регистрирует животное.

- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.

- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.

- При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.

- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.

- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах Отеля.

- Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

В случае возникновения вопросов, обращаться по телефону Управления ветеринарии Ростовской области +7(863) 223 2057.

XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза.

- Полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 6 (шести) лет (включительно).

XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В Аэро Отеле

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время со старшим администратором Службы приема и размещения или по телефону: +7 863 276-78-05, с управляющим отеля по тел. +7 (863) 276-72-16, в ночное время - с администратором Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение администрации отеля с использованием электронной почты a@rnd-airport.com (управляющий).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Правила Пожарной безопасности для гостей Аэро Отеля

ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ОТЕЛЬ:

1. Посмотрите в окно для ориентирования.
2. Ознакомьтесь с планом расположения эвакуационных выходов на этаже.
3. Найдите кнопку ручной пожарной сигнализации в коридоре или на лестничной клетке.
4. Соблюдайте правила противопожарного режима.
5. Запомните, как связаться по телефону с администратором гостиницы (100 — 2й этаж, 81100 — 3й этаж, 801100 — 4-й этаж),
6. +7 938 105 86 45.
7. Соблюдайте правила пожарной безопасности.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА:

1. ПЕРЕЖДЕ ВСЕГО, СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ И НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ ПАНИКЕ!
2. При срабатывании пожарной сигнализации немедленно, без паники двигайтесь в сторону ближайшего эвакуационного выхода. НЕ БЕРИТЕ С СОБОЙ БАГАЖ.
3. Если Вы очевидец пожара, то немедленно сообщите о случившемся телефонному администратору гостиницы.
4. Если в комнате дым, двигайтесь к выходу пригнувшись или ползком. Дым и газы поднимаются вверх.
5. Покиньте номер, плотно закрыв за собой дверь, и направляйтесь к эвакуационному выходу.
6. При эвакуации пользуйтесь указателями.

ЕСЛИ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ВЫЙТИ ИЗ НОМЕРА:

1. Из номеров с окнами во внутренние дворы – разбейте окно подручным предметом и спуститесь по пожарной лестнице.
2. Если снаружи дым, не открывайте окно. Если дыма нет, откройте окно и вывесите наружу простыню или одеяло.
3. ЗОВИТЕ НА ПОМОЩЬ.
4. Если дверь стала горячей или из-под нее проникает дым, не открывайте дверь.
5. Закройте рот и нос мокрым полотенцем.
6. Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери.
7. Отключите в номере вентиляцию. Если вы не можете найти выключатель, заткните вентиляционные отверстия мокрыми полотенцами.
8. Если стены и дверь номера горячие, облейте их водой из ведра. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии.
9. СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ И НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ ПАНИКЕ!

ВЫЗОВ ПОЖАРНЫХ– 6-01, моб. 112

Адрес Отеля: проспект Шолохова, д. 270/1, +7 938 105 86 45

Напоминаем Вам, что приносить и хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы запрещается.

Согласно Федерального закона РФ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака»

КУРЕНИЕ В НОМЕРАХ И ГОСТИНИЧНОЙ КОМПЛЕКСЕ ЗАПРЕЩЕНО.