Ласточка
ОТЕЛЬ

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В Отеле «Ласточка» - обособленном подразделении АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова»

I. Общие положения

1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).

1.2 Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле «Ласточка», расположенном по адресу: 150000, Ярославская область, г. Ярославль, Волжская набережная, здание 15А, а также дополнительных услуг.

1.3 Право на оказание Отелем «Ласточка» гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении отелю соответствующей категории «Пять звезд».

1.4 Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

«отель» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие

намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» - АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова».

II. Правила проживания в отеле и оплата услуг

2.1. Режим работы отеля – круглосуточно.

2.2. Время заезда – 15:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

2.3. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

2.4. В отеле устанавливается посуточная оплата проживания. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом.

2.5 Предельный срок проживания в отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан –согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2.6. В отеле применяются следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование.

2.6.1. При негарантированном бронировании номер остается за гостем до 18:00 по местному времени, после чего номер поступает в продажу.

2.6.2. При гарантированном бронировании (если потребитель оплатил полностью гостиничные услуги до даты заезда) исполнитель ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток.

2.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги в полном объеме до заселения в номер. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в отеле.

2.8. В случае раннего заезда Потребителя в отель плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд в период с 03:00 до 15:00 – за половину суток. Услуга раннего заезда предоставляется при наличии свободных номеров.

2.9. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд в период с 12:00 до 00:00 – за полные сутки;
- выезд в период с 00:00 до 12:00 – за полные сутки, начиная с расчетного часа.

2.9.1. Продление проживания свыше срока, указанного в брони или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров.

2.9.2. Отель имеет право переселить потребителя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.

2.9.3. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате за весь продленный период.

2.10. При досрочном выезде, при условии, что до окончания проживания оставалось менее 1 суток:

- не производится возмещение стоимости одних последующих суток проживания при выезде после 12:00.

2.11. При размещении в номере дополнительного (ых) потребителя (лей) взимается дополнительное плата, в соответствии с тарифом на дополнительное размещение, действующем у исполнителя.

2.12. Дети до 5 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной платы. За размещение детей в возрасте от 6 до 17 лет в одном номере с родителями плата взимается в соответствии с прейскурантом.

2.13. Пропуск гостей потребителя в отель без оформления с 09:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя потребителя. Количество гостей не должно превышать двух. Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.

2.14. Оформление гостей потребителя в отеле с 23:00 часов до 09:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность гостя и оплаты проживания с каждого гостя в размере, соответствующем тарифам, действующим у исполнителя.

2.15. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.16. Без заключения договора индивидуальный Заказчик может осуществить бронирование не более трёх номеров в отеле «Ласточка».

III. Порядок оформления проживания

3.1. Оформление проживания в отеле осуществляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Паспорта гражданина Российской Федерации;
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- Документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица, прибывшего в сопровождении законных представителей.

3.1.1. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.1.2. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

IV. Права, обязанности и ответственность исполнителя

4.1. Исполнитель обязан предоставить Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка.

4.2. Исполнитель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное отелем качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля.

4.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:

4.3.1 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф в номере.

4.4. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4.5. На территории отеля действует система видеонаблюдения.

V. Права, обязанности и ответственность потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в отеле;
- Соблюдать режим тишины;
- Соблюдать правила общественного порядка на территории отеля;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля. В случае утраты или повреждения имущества отеля потребитель обязан возместить ущерб в соответствии с законодательством
- Российской Федерации;
- Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- Производить оплату оказанных дополнительных услуг (городских, междугородних и международных переговоров, мини – бара) по выезду (возможен промежуточный расчет);
- При выезде из отеля производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу приема и размещения.

5.2. В отеле запрещается:

- Проживание с домашними животными;
- Курение на всей территории отеля, в номерах, во всех помещениях и общественных зонах запрещено (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г). В случае нарушения данного пункта, исполнитель оставляет за собой право взыскать с потребителя (заказчика) дополнительную плату за антитабачную обработку помещения. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взымается штраф, установленный администрацией отеля;
- Пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.) за исключением приборов, предоставленных исполнителем;
- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
- Переставлять мебель в номере;
- Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество исполнителя;
- Распивать спиртные напитки, употреблять продукты питания в местах общего пользования отеля;
- Вынос продуктов питания со «шведского стола» ресторанов при отеле.

5.3. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.4. Все потребители имеют право на свободное посещение холла, ресторана, баров и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

5.5. Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние до 14 лет, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании отеля. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных помещениях отеля после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.

VI. Предоставление льгот

6.1. Право на внеочередное размещение в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов правительственной связи и информации.

VII. Заключительные положения

7.1. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями (заказчиками) услуг и сотрудниками отеля «Ласточка».

7.2. Потребитель (заказчик) и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

HOTEL SERVICES RULES

In the LASTOCHKA Hotel - a separate subdivision of YATU named after V.Yu. Orlov JSC

I. General Provisions

1.1 These rules have been developed in accordance with the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights" on the basis of the "Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation", approved by Decree of the Government of the Russian Federation dated November 18, 2020 № 1853 and regulate relations in the field of hotel services (hereinafter referred to as Services).

1.2 In these rules, hotel services mean a set of services for providing temporary accommodation in the Lastochka Hotel, located at: Volzhskaya embankment, building 15A, Yaroslavl, Yaroslavskaya Oblast, 150000, as well as auxiliary services.

1.3 The right to provide hotel services by Lastochka Hotel shall be confirmed by a certificate of assignment to the hotel of the appropriate category “Five stars”.

1.4 The basic concepts used in these rules mean:

"Hotel" - an accommodation facility in which hotel services are provided and which belongs to one of the hotel types provided for by the regulation on the hotel classification approved by the Government of the Russian Federation;

"Consumer" - an individual who intends to order or purchase, or ordering or purchasing and (or) using hotel services for personal and other needs not related to entrepreneurial activity;

"Customer" - an individual or legal entity, or an individual entrepreneur intending to order or purchase, or ordering or purchasing hotel services for the benefit of the consumer;

"Contractor" - YATU named after V.Yu. Orlov JSC.

II. Hotel Rules and Service Payments

2.1. The hotel is open around the clock.
2.2. Check-in time - 15:00 local time; check-out time - 12:00 local time.
2.3. The price of the suite, as well as the form of payment are set by the Contractor.
2.4. The hotel charges for accommodation on a per-day basis. Payment for hotel accommodation shall be charged in accordance with the checkout.
2.5. The maximum period of stay in a hotel for citizens of the Russian Federation shall not established, for foreign citizens - in accordance with the legislation of the Russian Federation on the stay of foreign citizens in the territory of the Russian Federation.
2.6. The hotel uses the following types of booking:
- Guaranteed booking;
- Non-guaranteed booking.

2.6.1. In case of non-guaranteed booking, the suite remains with the guest until 18:00 local time, after which the suite goes on sale.
2.6.2. With a guaranteed booking (if the Consumer has paid for the hotel services in full before the check-in date), the Contractor waits for the consumer until 12:00 on the day following the day of the planned check-in. In case of untimely booking cancellation (less than 24 hours before the check-in date) or the Consumer’s no-show, he will be charged a fee in the amount of the one-day cost for causing the suite to be out of service.

2.7. The Consumer (Customer) is obliged to pay for the services in full before checking into the suite. The Consumer does not have the right to demand a change in the suite price agreed at the time of booking confirmation to the price that is in effect at a different time, including at the time of hotel accommodation.

2.8. In case of the early Consumer's check-in at the hotel, the payment for accommodation shall be charged in the following order: - check-in from 03:00 to 15:00 - half a day;
2.9. In the event of the Consumer's checkout delay, the accommodation fee shall be charged in the following order:
- Check-out from 12:00 to 00:00 - for a full day;
- Check-out from 00:00 to 12:00 - payment for a full day, starting from checkout;
2.9.1. Extension of the stay beyond the period indicated in the booking or registration card is possible only if there are vacant suites.
2.9.2. The hotel has the right to relocate the Consumer to another suite of a similar category (if it is impossible to extend it in this suite), or refuse to extend the stay if there are no available suites.
2.9.3. Extension of the stay is subject to mandatory advance payment for the entire extended period.
2.10. In case of early checkout, provided that there is less than 1 day left before the end of the stay:
- No refund is made for the cost of the next day's stay when checkout after 12:00.
2.11. When placing an additional Consumer(s) in the suite, an additional fee shall be charged, in accordance with the tariff for additional accommodation, which is valid for the Contractor.
2.12. Children under 5 years old stay in the same suite with their parents at no extra charge. A baby bassinet can be provided upon request (subject to availability). Children 6-17 years old sharing their parents' suite shall be charged according to the price list.
2.13. The admission of the Consumer's guests to the hotel without registration from 09:00 to 23:00 shall be carried out only upon presentation of a document proving the identity of the Consumer's guest. The number of guests should not exceed two people. The living guest is obliged to bear responsibility for the actions of the visitors invited to him.
2.14. The registration of the Consumer's guests in the hotel from 23:00 to 09:00 is carried out on the basis of a guest's identity document and payment of accommodation from each guest in the amount corresponding to the tariffs in force with the Contractor.
2.15. When making settlements with a Consumer (Customer), the Contractor issues to the Consumer a cash receipt or a document drawn up on an accountable form.
2.16. Without signing a contract an individual Customer can book no more than 3 rooms at the Lastochka Hotel.

III. Accommodation Procedure

3.1. Registration of hotel accommodation shall be carried out upon presentation by the Consumer of a document proving his identity in accordance with the legislation of the Russian Federation. Those include:

- Passport of a citizen of the Russian Federation;
- Temporary ID of a citizen of the Russian Federation;
- A document proving the identity of a foreign citizen;
- Birth certificate (for minors under the age of 14) of a person who arrived accompanied by legal representatives.

3.1.1. Check-in of minor citizens under the age of 14 is carried out on the basis of identity documents of their parents (adoptive parents, guardians), accompanying person(s) with them, provided that such accompanying person(s) provide consent of the legal representatives (one of them), as well as birth certificates of these minors.

3.1.2. Check-in of minor citizens who have reached the age of 14, in the absence of legal representatives next to them, is carried out on the basis of identity documents of these minors, subject to the provision of a consent of one of the legal representatives.

IV. Rights, Obligations and Responsibilities of the Contractor

4.1. The Contractor is obliged to provide the Consumer with the following types of services without additional payment:

- Ambulance call;
- Use of a medical first aid kit;
- Delivery of correspondence addressed to the Consumer to the suite upon receipt;
- Wake up call;
- Providing boiling water.

4.2 The Contractor undertakes:

- Provide paid hotel services to the Consumer in a timely manner and in full.
- Provide the quality of services declared by the hotel.
- Ensure the confidentiality of information about consumers and visitors of the hotel.

4.3. The Contractor is responsible for the safety of the Consumer's belongings in accordance with the existing legislation of the Russian Federation and with the following conditions:

4.3.1 The Contractor is responsible for the loss of money, other currency values, securities and other precious things of the Consumer, provided that they were placed in an individual safe in the suite provided to him by the Contractor or in a safe at Reception.

4.4. In case of violation by the Contractor of these Rules, the protection of Consumer rights provided for by the legislation of the Russian Federation shall be carried out in the manner established by the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights".

4.5. The hotel has a video surveillance system.

V. Rights, Obligations and Responsibilities of the Consumer

5.1. The Consumer is obliged:

- Observe the procedure for staying at the hotel established by the Contractor;
- Observe the silence mode;
- Observe the rules of public order on the territory of the hotel;
- Take good care of the property and equipment of the hotel. In case of loss or damage to hotel property, the Consumer is obliged to compensate for the damage in accordance with the legislation of the Russian Federation;
- Close water taps, windows, turn off lights and other electrical appliances when leaving the suite;
- Pay for additional services provided (city, intercity and international negotiations, mini - bar) upon checkout (intermediate calculation is possible);
- When leaving the hotel, make the final payment for the services provided and hand over the key to the reception and accommodation service.

5.2. The following is prohibited while staying in the hotel:

- Accommodation with pets;
- Smoking throughout the hotel complex, in the suites, in all rooms and public areas is prohibited (according to Federal Law № 15 dated February 23, 2013). In case of violation of this clause, the Contractor reserves the right to charge the Consumer (Customer) an additional fee for the anti-tobacco premises treatment. If the sensors of the fire alarm system are triggered, an additional fine is charged, established by the hotel administration;
- Using heating devices in the suite (boilers, electric kettles, etc.), with the exception of devices provided by the Contractor;
- Leaving unauthorized persons in the suite, as well as give them the suite key;
- Storing bulky items, flammable materials, weapons;
- Rearranging furniture in the suite;
- Removing furniture, bedding and other Contractor's property from the suite;
- Drinking alcoholic beverages, eat food in public areas of the hotel;
- Taking out food products from the restaurants' buffet.

5.3. The Consumer has the right at any time to refuse to execute the contract, provided that the Contractor is payed the actual costs incurred by him.

5.4. All Consumers have the right to free access to the lobby, restaurant, bars and other public areas, except in cases of special service closings.

5.5. Persons with signs of severe alcohol or drug intoxication, persons in untidy (dirty) clothes, as well as minors under 14 years old, unaccompanied by adults, shall not be allowed to stay in the hotel building. Persons who are in the suite stock or in the maintenance premises of the hotel without the appropriate permission, after finding out the reasons, can be taken to places intended for free visits.

VI. Providing Benefits

6.1. The following persons have the right to extraordinary hotel accommodation:

- Heroes of the Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, Full Cavaliers of the Order of Glory,

- Workers of the prosecutor's office, employees of the internal affairs bodies, employees of the judiciary of government communications and information.

VII. Final Provisions

7.1. These rules are binding on all users of the services and employees of the Lastochka Hotel.

7.2. The Consumer (Customer) and the Contractor are liable for non-performance and / or improper performance of these rules in accordance with applicable law.

7.3. Control over compliance with these Rules is carried out by the Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Wellbeing and other federal executive bodies within their competence.