



KOMATEK
отель

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40 Б
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru



Утверждаю

Управляющий директор ООО «КАНЬОН»

Примак В.С.

Положение о порядке проживания гостей в отеле

1. Общие положения

1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее - отель).

1.2. Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуги по проживанию.

1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.5. Под понятием «неоказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.6. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.



KOMATEK
ОТЕЛЬ

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40/1
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru

2. Обязанности отеля по предоставлению услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- 2.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

3. Права гостя

- 3.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Проводить на территорию отеля лиц посещающих гостей отеля, приобретая специальный пропуск посетителя отеля.
- 3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.



KOMATEK
отель

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40 Б
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru

4. Обязанности гостя

4.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового собрания гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля.

4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

4.4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. Порядок оплаты Гостем, оказываемых ему услуг, осуществляется следующим образом:

- В случае заключения гражданско-правового договора между Гостем и Гостиницей, Гость производит оплату услуг Гостиницы в сроки и в порядке, согласованные в договоре.
- В случае наличия подтвержденной Гостиницей заявки на бронирование, Гость производит оплату согласованных услуг в сроки и в порядке, указанных в подтвержденной заявке на бронирование.
- В случае, если заезд Гостя осуществляется при отсутствии заключенного между Гостем и Гостиницей гражданско-правового договора и без подтвержденной заявки на бронирование, то оплата Гостем производится в день его заселения в Гостиницу и в полном размере (100% от тарифа, утвержденного Гостиницей на день его заезда).

4.6. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.

5. На территории отеля запрещается

5.1. Производить видео- и фото-съемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.

5.2. Выносить из кафе и ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случае болезни кого-либо из гостей.

5.3. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.



KOMATEK
ОТЕЛЬ

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40 Б
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru

6. Порядок возврата денежных средств, при отказе от размещения

6.1 Возврат за услугу проживания, при отказе гостя от данной услуги, осуществляется не более чем через 30 минут после заезда гостя (моментом заезда считается оформление гостя для пребывания в гостинице), при условии, что услугами не воспользовались (нет следов пребывания гостя в номере, не требуется дополнительная уборка и т.д.). В противном случае, отказ от услуг после указанного времени признается сторонами как оплата исполнителю фактически понесенных им расходов для оказания услуг (то есть денежные средства за услуги гостю не возвращаются).



KOMATEK
ОТЕЛЬ

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40/1
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru

Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами.

- При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Закон РФ от 26 июня 1992 г. № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»).
- Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом приобретения вне очереди проездных документов на все виды транспорта и размещения в гостинице по служебному командировочному удостоверению (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 118-ФЗ «О судебных приставах»).
- Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»).
- Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации).
- При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-I «О прокуратуре Российской Федерации»).
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Закон РФ от 21.07.93г. № 5473- 1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»).
- Военнослужащий имеет право на приобретение проездных документов для себя и членов своей семьи на все виды транспорта вне очереди при следовании в служебную командировку, на новое место военной службы, а также к месту использования отпуска и обратно. При этом военнослужащий, проходящий военную службу по контракту,



KOMATEK
ОТЕЛЬ

Отель «Коматек»

620028, Россия
г. Екатеринбург, ул. Кирова 40/1
Тел.: +7 (343) 312 37 37, +7 (343) 287-57-07
ustahotels.ru, komatek-hotel.ru

направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998г. №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»).

- Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»).
- Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»).
- Предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений право внеочередного приобретения билетов на все виды транспорта, а также получения мест в гостиницах (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. № 230 «Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации»).
- Лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на приобретение вне очереди проездных документов на все виды транспорта и правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 17 декабря 1994 г. № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»).

Дополнительные льготы для отдельных категорий потребителей устанавливаются по усмотрению Гостиницы и могут быть предоставлены также в виде скидки от действующего тарифа