

ПРАВИЛА ЗАЕЗДА, ВЫЕЗДА И ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТАМЕНТАХ

KRAFTESTATE

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность индивидуального предпринимателя при заключении и исполнении договоров краткосрочной аренды нежилых помещений, приспособленных для проживания (апартаментов), в том числе предоставления гостиничных и иных дополнительных услуг.

1.2. С Правилами заезда, выезда и проживания арендаторы могут ознакомиться на официальном сайте арендодателя, размещенном в Информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу www.kraftestate.com, в фирменном приложении сервиса «Kraftestate» в разделе «Документы», а также запросить текст на личный адрес электронной почты.

1.3. С Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, указанными в п. 1 настоящих Правил, арендаторы могут ознакомиться в информационной папке управляющего объектом по предварительному заказу по тел. +7 (495) 208-18-38, в фирменном приложении сервиса «Kraftestate» в разделе «Документы», а также запросить текст на личный адрес электронной почты.

1.4. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

1.5. В случае задолженности по оплате услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного арендодателю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в апартаментах или возмещения возможного ущерба, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, арендодатель вправе отказать арендаторам в размещении.

2. Бронирование апартаментов

2.1. Арендодатель предоставляет необходимую и достоверную информацию о себе, принадлежащем ему объекте недвижимости и услугах на сайте, фирменном приложении сервиса «Kraftestate» и иных электронных системах и туристическим агентствам, с которыми у него заключены договоры о сотрудничестве.

2.2. Арендодатель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного арендатора или посредством телефонной связи:

контакты для телефонной связи: +7 (495) 208-18-38;

контакты для электронной связи: info@kraftestate.com.

2.3. При гарантированном бронировании арендодатель ожидает арендатора до 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем:

за сутки до дня заезда в Низкий сезон,

за трое суток до дня заезда в Средний сезон,

за пятеро суток до дня заезда в Высокий сезон,

а также опоздания или не заезда арендатора с него или с заказчика взимается плата за фактический простой апартамента, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.4. При негарантированном бронировании арендодатель ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5. В случае предварительного гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде арендатора до расчетного часа (с 07:00 до 12:00) оплачивается 50% стоимости проживания в низкий и средний сезоны и 100% в высокий сезон, если заселение производится с 07:00 до 12:00.

2.6. При негарантированном бронировании при заезде арендатора до расчетного часа заселение производится бесплатно и только при наличии свободных апартаментов в выбранном арендатором жилом комплексе.

3. Размещение арендаторов в апартаментах

3.1. Апартаменты предназначены для временного проживания людей на срок, указанный в заявке, или заявленный арендатором при размещении (заключении Договора краткосрочной аренды апартаментов), если заселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

По истечении согласованного срока проживающий арендатор обязан освободить апартамент.

3.2. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом управляющему объектом не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа – 12 часов по местному времени. При наличии свободных апартаментов управляющий объектом по согласованию с арендодателем продлевает срок проживания, о чем составляется подписывается дополнительное соглашение к Договору краткосрочной аренды апартаментов.

3.3. Апартаменты предоставляются гражданам РФ по предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность согласно требованиям законодательства РФ и оформленного в установленном порядке (паспорт, удостоверение личности военнослужащего и т.п.).

3.4. Апартаменты предоставляются иностранным гражданам и лицам без гражданства по предъявлении:

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

3.5. Общее количество проживающих людей в апартаментах должно соответствовать количеству мест для сна. По согласованию с арендодателем в апартаментах может быть предоставлена дополнительная кровать для детей до 14 лет по действующему тарифу.

3.6. Дети до 16 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати.

3.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в апартаментах и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ путем направления уведомления о прибытии иностранного гражданина в орган миграционного учета. Для иностранных граждан и лиц без гражданства эта услуга является платной.

Регистрация граждан РФ по месту пребывания в апартаментах арендодателем не осуществляется.

3.8. Расчетный час в апартаментах - 12 часов по московскому времени. Время заезда – 14 часов по московскому времени.

4. Оплата проживания

4.1. Плата за бронирование апартамента отсутствует.

4.2. Плата за проживание в апартаментах взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда арендатора плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12:00 до 18:00 – 50% от стоимости апартамента в сутки согласно Договору краткосрочной аренды апартаментов;

после 18:00 – 100% стоимости апартамента в сутки согласно Договору краткосрочной аренды апартаментов.

4.3. При размещении арендатора, не имеющего предварительного бронирования, с 0 часов 00 минут до 14:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток, если он проживает более суток; и за полные сутки, если он проживает только одну ночь.

4.4. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным арендодателем.

4.5. Оплата может производиться авансовым перечислением средств за заказанные и подтвержденные услуги (до заезда) или непосредственно при заселении. Арендодатель принимает оплату безналичными рублевыми средствами или кредитной картой. В случае оплаты проживания кредитной картой арендодатель производит предварительную авторизацию денежных средств на сумму заказанных услуг. При выезде производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата».

4.6. Арендодатель принимает к оплате следующие кредитные карты: Visa, Master Card, American Express, Maestro, МИР.

4.7. Посещение проживающих третьими лицами допускается круглосуточно. В случае, когда посетитель остается в апартаментах после 23:00, арендодатель оставляет за собой право выставить счет арендатору на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.8. При выезде из апартаментов арендатор производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключи и электронные карты доступа от апартамента уполномоченному представителю арендодателя по предъявлении доверенности арендодателя.

5. Порядок проживания в апартаментах

5.1. Помимо оплачиваемых услуг арендодатель предоставляет арендаторам следующие бесплатные услуги:

вызов скорой помощи;

предоставление воды и одноразовых санитарно-гигиенических принадлежностей при заезде;

доставка в номер корреспонденции по ее получении;

предоставление по одноразовых;

вызов такси;

услуги беспроводного доступа в Интернет.

5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо не оставлять в апартаментах. Арендодатель не гарантирует арендаторам их сохранность, если они не были размещены в апартаментах в личном сейфе или ином хранилище арендатора, имеющим ограниченные доступы.

5.3. Арендодатель не несет ответственности за работу общедомовых коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

5.4. В течение проживания гостя уборка апартамента, смена полотенец и смена постельного белья производится в качестве дополнительной услуги по предварительному заказу не менее чем за 24 часа на платной основе в соответствии с прейскурантом арендодателя.

5.5. При обнаружении забытых арендатором вещей в апартаментах арендодатель принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их арендатору или его доверенному лицу в течение одного месяца, после чего любые вещи арендатора утилизируются.

5.7. Книга отзывов и предложений находится у управляющего объектом, и выдается по первой просьбе / первому требованию. Заявления и жалобы принимаются в письменной форме по электронной почте, в фирменном мобильном приложении сервиса «Kraftestate» и рассматриваются в установленном законодательством порядке.

6. Права и обязанности арендаторов

6.1. Арендатор имеет право:

запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг;

запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;

потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;

оставить отзыв о пребывании в апартаментах, оценив все использованные им услуги.

6.2. Арендатор обязан:

оплатить все предоставленные ему услуги;

соблюдать установленные арендодателем правила и определенный порядок проживания;

соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;

соблюдать общественный порядок, не шуметь и не беспокоить других лиц, в том числе не производить шумовые работы, не включать громко музыку или использовать любые источники шума в период с 23 часов до 8 часов и с 13 часов по 15 часов ежедневно, а также круглосуточно каждые субботу и воскресенье.

в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования апартаментов немедленно сообщить об этом управляющему объектом любым доступным и известным способом;

при уходе из апартаментов закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь;

возместить ущерб, причиненный имуществу арендодателя по своей вине в соответствии с действующим прейскурантом;

хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в апартаментах с обеспечением ограниченного доступа, в сейфах или иных хранилищах;

соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7. Права и обязанности арендодателя

7.1. Арендодатель имеет право:

в случае невозможности предоставить апартаменты в выбранном арендатором объекте переселить его по согласованию с ним в другой объект не ниже по уровню;

переселить арендатора в равнозначные апартаменты в случае обнаружения необходимости произвести в его апартаментах экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;

выселить арендатора в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других лиц агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;

переместить вещи, оставленные арендатором в апартаментах, подлежащих освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания. Такие действия производятся в присутствии представителя арендодателя.

7.2. Арендодатель обязан:

в случае переселения арендатора в другие апартаменты предоставить ему бесплатно автомобиль для его транспортировки в этот объект;

в случае выявления недостатков в апартаментах, угрожающих безопасности арендатора, срочно переселить его в другие апартаменты без доплаты в равнозначные апартаменты при наличии свободных или возратить ему полную стоимость непрожитого периода;

хранить забытые вещи в течение одного месяца, а ценные вещи и деньги в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах;

обеспечивать конфиденциальность информации об арендаторах и их посетителях;

не проводить шумных мероприятий после 23:00 и в другие «часы тишины».

Благодарим Вас за выбор апартаментов сети Kraftestate!

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.