

Приложение №1 к приказу
ООО «Гостиница
«Престиж»
от «01» января 2016 г. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Гостиница «Престиж»
_____ Е.П.Ковалева

ПРАВИЛА

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ В ООО «Гостиница «Престиж»

г. Курск, 2016

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Гостиница «Престиж» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в ООО «Гостиница «Престиж».

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Гостиница» - бизнес-отель «Престиж», расположенный по адресу:

340000, Российская Федерация, г. Курск, ул. Ендовищенская, дом 13.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных

услуг. «СПиР» - служба приема и размещения Гостиницы.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14 часов дня.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня.

Гостиница – Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Престиж» (ООО «Гостиница «Престиж») зарегистрировано Управлением МНС России по г. Курску **«15» марта 2011 года** за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) **1114632002330** (Свидетельство серия **46 № 001610251**).

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
- Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
- Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации.
- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства.
- Вид на жительство лица без гражданства.
- Удостоверение личности военнослужащего действительной службы.
- Военный билет военнослужащего срочной службы.
- Паспорт моряка.
- Справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта.
- Выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи).

- Справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы.
- Дипломатический паспорт.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является кассир-администратор СПиР Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 06:00. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 14:00.

При оформлении проживания в Гостинице СПиР выдает карточку Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. В карточке Гостя указаны:

- Фамилия, имя Гостя.
- Сведения о предоставляемом номере.
- Сроки проживания.

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карточкам Гостя. При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Порядок отмены бронирования. В случае отмены или изменения бронирования в срок до 1 суток до даты заезда штраф не взимается. В случае отмены или изменения бронирования позднее этого срока или в случае незаезда взимается 100 процентов от стоимости первой ночи проживания.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) **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 не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

б) **Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 15:00, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными директором Гостиницы. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, кредитной картой или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

При заезде Гостя с 00:00 часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную Прейскурантом.

При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.

В случае задержки выезда Гостя

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 6 лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место не предоставляется.

Детям в возрасте до 2 лет включительно по запросу Гостя предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без оплаты. Завтрак не предоставляется.

Для детей от 2 лет и остальных Гостей по запросу основного Гостя предоставляется дополнительная кровать с оплатой согласно действующему Прейскуранту.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

При необходимости **Гостиница может предоставить дополнительное место** в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- Вызов скорой помощи, других специальных служб.
- Пользование медицинской аптечкой.
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
- Побудка к определенному времени.
- Вызов такси.
- Информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах.
- Поднос багажа.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания.
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ).
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера.
- Курить только в установленных для этого местах. Обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом стоимости имущества.
- При выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.

5. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

- Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице только при согласии Гостя с 08:00 до 23:00. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание.
- Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя.
- Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов,

- установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы.
 - Выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество.
 - Нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице.
 - Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
 - Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
 - Выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол».
 - Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно статьи 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязуется:

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и в СПиР Гостиницы.
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР Гостиницы.
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- Обеспечивать смену постельного белья один раз в три дня и смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице. Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной войны.
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и сопровождающие их лица.

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере.

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей.
- Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.
- Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».