



**Правила проживания и пользования гостиничными услугами
в «Гостинице «Юг» – филиал АО «Гостиничный комплекс «Славянка»**

1. Просим Вас соблюдать настоящие Правила проживания, а также Правила противопожарной безопасности в Гостинице.

2. Гостиница предназначена для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией Гостиницы. По истечении согласованного срока проживания, не позднее расчетного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.

3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

4. **Расчетный час** (время выезда из Гостиницы) – **12:00 часов** по местному времени.

5. **ЗаселениеGuests** в Гостиницу осуществляется с **14:00 часов** дня по местному времени.

6. При **гарантированном бронировании** (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги, либо оплатил их полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Гостя до **12:00 часов** дня, **следующего за днем запланированного заезда**. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или не заезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

При **негарантированном бронировании** Гостиница ожидает Гостя до **18:00 часов** по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях, при наличии свободных номеров.

7. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления Гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (виде) заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гость (иное лицо – заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные Гостиницей в уведомлении о подтвержденном бронировании.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется **при предъявлении им документа, удостоверяющего личность**, оформленного в установленном порядке:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, – для лица постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем;
- миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении в Гостиницу.

8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице 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».

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице 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».

Гость обязан заполнить анкету с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать Дату заполнения. Проставление Гостем в анкете своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с Правилами проживания.

9. Заселение в Гостиницу 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. Заселение в Гостиницу 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).

В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

10. Плата за проживание и услуги в Гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством Гостиницы **Прейскуранту**. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Гостя. При

осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает потребителю кассовый чек.

11. Дети до исполнения трёх лет проживают с родителями **бесплатно без предоставления дополнительного места**. Ребенку может быть предоставлено дополнительное место (раскладушка). Стоимость предоставления дополнительного спального места указывается в прейскуранте Гостиницы.

12. В гостинице устанавливается **посуточная оплата проживания**. При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток – с Гостя взимается плата за сутки.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости суток.

13. При заселении Гостя до установленного времени заезда (**ранний заезд**) в случае **наличия свободных номеров** и последующим проживанием в Гостинице не менее суток плата за номер (место в номере) взимается следующим образом:

– если период от времени заселения Гостя до установленного в Гостинице времени заезда составляет не более 12 часов, т.е. при заселении с 02:00 и позже, плата за проживание с Гостя взимается в размере стоимости за половину суток;

– если период времени заселения Гостя до установленного в Гостинице времени заезда составляет более 12 часов, т.е. при заселении до 01:59 и ранее, плата за проживание с Гостя взимается в размере стоимости за полные сутки проживания.

В случае, если Гость задерживается в гостинице (**поздний выезд**), с него взимается плата в следующем порядке:

– с 12:00 до 18:00 часов – 50 (пятьдесят) % от стоимости проживания за сутки;

– после 18:00 часов – 100 (сто) % стоимости одних суток проживания.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если:

– поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании;

– в Гостинице отсутствуют свободные номера.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее, чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер, либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц.

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

14. Гостям предоставляются следующие виды **бесплатных услуг**:

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- иные услуги по усмотрению Гостиницы.
- Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

15. При выезде из Гостиницы карту-ключ или ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения.

16. По просьбе Гостя и по разрешению администратора гостиницы в номере могут находиться приглашенные Гостем **посетители в период с 8:00 до 23:00 часов**. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у дежурного администратора при

предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, не позднее 22:00 часов. В случае задержки посетителей в номере Гостя после 23:00 часов, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

17. Запрещается курить в гостинице. В случае если гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере **1500 (Одна тысяча пятьсот) рублей**. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Гостиницей с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается Актом, составленным сотрудниками Гостиницы в составе утвержденной комиссии, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания Акта, либо отказа участвовать в составлении Акта, в нем проставляется соответствующая отметка.

18. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и общественных местах гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (в случае отсутствия цен в прейскуранте – по рыночной стоимости аналогичного имущества, действующей на момент причинения ущерба);
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги.

19. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера; хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных;
- курить в номерах, а также в холлах и коридорах гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой Гостей, проживающих в гостинице.

20. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

21. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим **незамедлительно** сообщить в службу приема и размещения по тел.: 100 или 8(861)203-36-81.

22. Условия режима смены белья: в стандартных номерах – 1 раз в 3 дня.

23. Гостиница вправе расторгнуть Договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить Гостя в случае нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих Правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории Гостиницы.

24. Гость несет ответственность в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном преискурантом, утвержденным в Гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда Гостя из гостиницы.

25. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь.

26. Администрация гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию.

При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации Гостиницы.

Порядок учёта, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице определяется администрацией Гостиницы.

27. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей, администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию Гостя.

28. Настоящие Правила распространяются на всех Гостей, которым предоставляются услуги, в том числе и по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.

29. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.20 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

30. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами проживания, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Директор-главный бухгалтер
«Гостиница «Юг» - филиал АО «Гостиничный
комплекс «Славянка»

Е. А. Иванова