



Приложение №1

к приказу № 63 от 30.11.2020 г.

(с изменениями в соответствии с пр. 53/1 от 02.04.21 г).

**«Гостиница «Юг» - филиал
АО «Гостиничный комплекс «Славянка»**

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Уважаемые Гости!

Настоящие правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в «Гостиница «Юг» - филиал акционерного общества «Гостиничный комплекс «Славянка» (далее по тексту – «Гостиница»).

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

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

3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

4. **Расчётный час** (время выезда из гостиницы) - **12:00** по местному времени.

5. **Заселение Guestов** 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 дня, следующего за днем запланированного заезда**. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда 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** по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях, при наличии свободных номеров.

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 подтверждении бронирования.

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

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

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица,

постоянно проживающего за пределами РФ;

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

е) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства;

к) проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем;

м) 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. N 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. N 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 допместо (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.

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 час.00 мин. и позже, плата за проживание с Гостя взимается в размере стоимости за половину суток;

- если период времени заселение Гостя до установленного в Гостинице времени заезда составляет более 12 часов, т.е. при заселении с 01 час.59 мин. 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 - 25 % (двадцать пять) процентов от стоимости проживания за сутки;
- с 18:00 до 00:00 – 50 % (пятьдесят) процентов стоимости одних суток проживания;
- после 00:00 часов - оплата за одни сутки 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, 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 1 500 (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 акте 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 так же 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, 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 прејскурантом, 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 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 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, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

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

Л.В. Водолага



Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:

- не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятильниками, кофеварками, электроплитами и пр.), не зажигайте свечи;
- не оставляйте без присмотра включенные в электросеть телевизоры, светильники, ноутбуки и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием, не допускается без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- курить в гостинице категорически запрещается;
- постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

В случае пожара в Вашем номере:

- немедленно сообщите о случившемся по телефону **100 (внутренний), 010 (моб.), 112 (моб.)**;
 - закройте окна;
 - примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

В случае пожара вне Вашего номера:

- увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся по телефону **100 (внутренний), 010 (моб.), 112 (моб.)**;
- закройте окна и дверь, возьмите свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);

Если Вы не можете покинуть комнату:

- если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- заполните ванну водой;
- сообщите по телефону **100 (внутренний), 010 (моб.), 112 (моб.)** о Вашем местонахождении;
- во избежание отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- в случае проникновения дыма в Ваш номер, защитите Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- проверьте, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;
- с прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- в случае организованной эвакуации проживающих Гостей из гостиницы действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!