

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
в гостинице «Магнолия»**

М.П. «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 года

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг гостиницы «Магнолия» разработаны в соответствии с **Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».**

Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"гостиница и иное средство размещения" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

"малое средство размещения" - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**1.2.** Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – потребитель), т.е. гражданами, и исполнителем – «Гостиница «Магнолия», расположенное по адресу г. Ростов-на-Дону, ул. Доватора, 144/25/ул. Буквенная,49 (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

**1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.**

**1.4.** В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

**II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В  
ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ**

**2.1.** Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

***Бронирование номеров, а также отмена брони производится по телефону, в электронном виде ( он-лайн, на сайте гостиницы), по электронной почте или***

*непосредственно у администратора. Отдельно оплата за бронирование не взимается.*

**\* Льготы на гостиничные услуги не предоставляются.**

**Исполнитель вправе применять в гостинице 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 потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.**

**Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.**

**Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования установлены действующим законодательством.**

2.2. Номер в гостинице предоставляется потребителю по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

**Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:**

**а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;**

**б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;**

**в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;**

**г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;**

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

**е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;**

**ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;**

**з) вида на жительство лица без гражданства.**

**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 1995г. №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 иностранного гражданина и лица 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".**

2.3. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.4. **Расчетный час в гостинице – 12 часов** по московскому времени. Рекомендуемое время заезда – 14 часов по московскому времени.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

2.5. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги.

2.6. При наличии свободных мест одному гостю может предоставляться номер с оплатой всех мест.

2.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по московскому времени.

***В гостинице действуют следующие виды оплаты:***

***- наличный расчёт***

***- безналичный расчёт ( по карте, по перечислению)***

2.8. При поселении «от стойки», размещение гостя производится только при наличии свободных номеров. Расчетный час – 12:00 следующих суток. Время 1-х суток считать временем заезда, а последующие сутки – до расчетного часа. В случае задержки выезда гостя плата взимается - от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки. Плата за проживание при вселении согласно прейскуранту.

При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.9. **Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае неподтверждения брони за сутки до расчетного часа.**

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 5-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.12. Отказ гостя от оплаченного номера возможен при наличии неполадок, устранение которых невозможно и обнаружено в течение получаса с момента заселения в номер. В данном случае гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. За пользование разовой выкладкой (мылом, шампунем) и/или полотенцем, постельным бельем взимается плата в размере 30% от стоимости номера. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником гостиницы, администратором или горничной. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека и личное заявление.

2.13. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее получаса с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится. Возврат денег за неиспользованные сутки производится только в случае предупреждения об отъезде до 12:00 (т.е. до наступления новых суток).

2.14. При выезде из гостиницы гость сдает номер в присутствии горничной. Ключ от номера и карту гостя с отметкой о сдаче **номера сдавать администратору обязательно.**

2.15. Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. **Пребывание в номере посетителей разрешено до 23:00ч.** и только при обязательной регистрации у администратора.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ**

3.1. Потребитель обязан:

\*соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

\* соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

\* возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

\* не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;

\* не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, тепло снабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;

\* при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

\* строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

\* при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

\* покидая номер, гость обязан сдать ключ от номера и карту гостя администратору.

3.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге во время проживания, а именно неисправности сантехники, электропроводки, электроприборов, мебели, может потребовать безвозмездного устранения недостатков при условии, что неисправности не были вызваны действиями проживающего или его посетителями.

3.3. В гостинице запрещается:

\* оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

\* хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

\* проявлять агрессию или действия угрожающие безопасности здоровья или имущества персонала и других лиц проживающих в гостинице

\* гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

\* хранить и не санкционировано использовать пиротехнические изделия;

\* пользоваться электронагревательными приборами;

\* переставлять мебель в номере;

\* загрязнять территорию гостиницы;

\* нарушать покой проживающих гостей до 08.00 и после 23.00;

\* курить в жилом помещении номера и коридорах.

**При нарушении этого пункта гостиница оставляет за собой право прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить гостя без возврата денежных средств внесенных за проживание.**

\* держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

3.4. Посторонние лица без ведома администрации в гостиницу не допускаются. По просьбе проживающих администрация может разрешить пребывание гостей в номерах с 8 до 23 часов. При этом необходимо предъявить в Службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе гостиницы. При несоблюдении правил пребывания в гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. Администрация гостиницы оставляет за собой право ограничения посещений гостей.

3.5. Гость несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

#### **IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров и дополнительных услугах; сведения об организации.

4.2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.3. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- \* бронирование;
- \* стоянка на территории прилегающей к гостинице и во дворе, при наличии там свободных мест;
- \* наличие в номере предметов разового оснащения номера (мыло, шампунь) и их выкладка один раз в день;
- \* смена полотенец ежедневно;
- \* смена постельного белья не реже одного раза в пять дней;
- \* наличие в номере телевизора;
- \* вызов скорой помощи;
- \* пользование медицинской аптечкой;
- \* побудка к определенному времени;
- \* доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- \* вызов такси;
- \* справочная информация по городу;
- \* пользование сейфом во время проживания;
- \* пользование Wi-Fi;
- \* предоставление гостю администратором по требованию во временное пользование утюга, гладильной доски, фена, штопора.

**В случае нарушения условий, указанных в пункте 3.3 данных правил, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.**

**4.3. \* За дополнительную плату на территории гостиницы предоставляется услуга питания, в кафе находящемся на первом этаже.**

4.4. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.5. За утрату денег, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.

4.6. Гостиница не хранит забытые вещи не представляющие ценности, нижнее бельё и предметы гигиены.

4.7. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг гостиницы.

4.8. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

4.9 Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

4.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров) систем видео наблюдения.

## **V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

5.1. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

Требования и жалобы рассматриваются в течение пяти дней со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме.

Все спорные вопросы решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.