

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

Общества с ограниченной ответственностью «ДонГрад»

_____ А.А.Соболев

« ____ » _____ 2018г.

Правила проживания в бутик-отеле «Старый город»

и пользования гостиничными услугами

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в **Бутик-отеле «Старый город»**.

I. Общие положения

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года №1085, а так же Договором на оказание гостиничных услуг, размещенном на официальном сайте **Бутик-отеля «Старый город»** - www.старый.город161.рф.

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т. е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Заказчиками, т.е. - юридическим лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя (Гостя), и Исполнителем - **Обществом с ограниченной ответственностью «ДонГрад»** (сведения о государственной регистрации: Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 61 № 007792420, выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 26 по Ростовской области 11 июня 2015 года, ОГРН 1156196046478), расположенным по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул.Шолохова, 316, оказывающем гостиничные услуги в **Бутик-отеле «Старый город»** (далее - гостиница).

II. Порядок бронирования, оформления пребывания и оплаты услуг гостиницы.

1. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

1.1. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем Уведомления о подтверждении бронирования и внесении предоплаты в размере не менее стоимости одних суток проживания. Отказ от бронирования должен быть осуществлен не менее, чем за 3 (трое) суток до даты заезда.

1.2. Гостиница вправе применять следующие виды бронирования:

- **гарантированное бронирование** (применяется при оплате гостиничных услуг с согласия Гостя (заказчика) при заключении договора в полном объеме или частично) - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает гостя/группу гостей до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя/группы гостей с него/с них 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;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает гостя/группу гостей до 14 часов дня текущих суток, в день заезда, после чего бронирование аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.

1.3. При заезде Гость доплачивает оставшуюся сумму за весь период проживания в Гостинице. В случае внесения Заказчиком предварительной полной (или частичной) оплаты за забронированные номера, и последующем несвоевременном отказе от бронирования или досрочном освобождении номера Гостем возврат оплаты за забронированный номер (номера) производится Заказчику за минусом 20% от оплаченной стоимости номера (номеров) за период досрочного освобождения, что является причитающимся Исполнителю вознаграждением по заключенному договору об оказании гостиничных услуг.

1.4. При заезде (без предварительного бронирования) Гость (или Заказчик) вносит полную оплату за весь период проживания в гостинице. В случае последующего досрочного освобождения номера Гостем возврат оплаты за номер производится Заказчику за минусом 20% от оплаченной стоимости номера (номеров) за период досрочного освобождения, что является причитающимся Исполнителю вознаграждением по заключенному договору об оказании гостиничных услуг.

2. Ранний заезд или поздний выезд предоставляется Гостям при наличии в гостинице свободных номеров (мест).

3. При продлении проживания, в случае наличия свободных номеров (мест) в гостинице, Гость оплачивает полную стоимость проживания за продленный период. Гость при необходимости может продлить проживание на несколько часов (почасовое проживание), в случае наличия свободных номеров (мест) в гостинице, но не более чем на половину суток. При продлении проживания более чем на половину суток, в случае наличия свободных номеров (мест) в гостинице, Гость оплачивает полную стоимость номера за сутки.

4. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную оплату за все оказанные им услуги непосредственно после их получения.

5. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем 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.

6. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору Гостиницы для оформления проживания. При размещении Гость из свободных номеров (мест) выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается ключ от номера.

7. Плата за проживание в гостинице взимается Исполнителем в соответствии с расчетным часом - 12 часов дня текущих суток (время заезда - 14-00, время выезда 12-00 по местному времени гостиницы). Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ.

В случае задержки выезда Гостя (при условии, что занимаемый Гостем номер в дальнейшем свободен и не забронирован) после установленного времени выезда плата за проживание взимается с Гостя из расчета: за период с 12.00 часов до 24.00 часов – почасовая оплата за занимаемый номер, а в случае, если выезд Гостя планируется после 24.00 часов – полная стоимость номера за сутки, согласно Прейскуранта цен на услуги бутик-отеля «Старый город» (далее — Прейскурант цен).

При размещении Гостя (при условии, что номер свободен и не забронирован) с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере - за половину суток.

При заселении с 12-00 часов до 14-00 часов при наличии свободных номеров дополнительная плата за ранний заезд не взимается.

Прейскурант цен на номера и дополнительные услуги находится на стойке администратора и дополнительно в номере Гостя. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

8. За проживание в Гостинице детей до 6 лет без предоставления ему отдельного (дополнительного) места, плата не взимается.

При предоставлении дополнительного места взимается плата по тарифу, указанному в Прейскуранте цен на номера и дополнительные услуги.

9. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров (мест).

10. В случае досрочного освобождения Гостем оплаченного номера, и подачи Гостем или Заказчиком соответствующего заявления о расторжении договора оказания гостиничных услуг, Гостиница производит возврат денежных средств за оплаченные, но неиспользованные сутки, с учетом п.1.3 и п.1.4. раздела II настоящих Правил. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

11. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору гостиницы.

12. Посещение Гостей третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация гостиницы оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. 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.

III. Права и обязанности проживающих гостей.

1. Гость 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 на день обнаружения ущерба. В случае нанесения ущерба составляется

Акт об установлении ущерба в 2-х экземплярах. При отказе Гостя подписать Акт, об этом делается соответствующая отметка в Акте об установлении ущерба.

- 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-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы
 - 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
 - при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора о своем выезде и сдать ключ.
2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

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
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия
- пользоваться электронагревательными приборами
- переставлять мебель в номере
- нарушать покой проживающих Гостей после 23:00
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- курение

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

IV. Обязанности администрации гостиницы

1. Обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: настоящих Правил, «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года №1085; Прейскурант цен на номера и дополнительные услуги; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания. Кроме того, настоящие Правила размещаются в каждом номере Гостя.

2. Информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3. Обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.

4. Предоставлять гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- смена постельного белья не реже 1 раза в три дня
- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка

справочная информация по городу

1. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера 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.
2. Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.
3. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
4. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей гостинице принимает все меры по возврату их гостю, согласно установленному порядку.
5. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, Гостиница ответственности не несет. Гость самостоятельно осуществляет хранение вышеперечисленных вещей в сейфе, находящемся в его номере.
6. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
7. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
8. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
9. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
10. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
11. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

IV. Правила противопожарной безопасности

1. Никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы или бра простынями, одеялами и прочими предметами из сгораемого материала.
2. Посмотрите в окно номера, чтобы определить свое местонахождение в здании. Ознакомьтесь с положениями на этаже эвакуационных выходов.

В случае пожара в Вашем номере, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 010 - для абонентов МТС, МЕГАФОН, TELE2; для абонентов Билайн - по телефону 001. По возможности, сообщить об опасности администратору.

В случае пожара:

Если в комнате дым, находитесь в комнате максимально низко у пола, старайтесь не стоять в полный рост. Дым и газ поднимаются вверх. Если дверь номера стала горячей или из-под нее проникает дым, **НЕ ОТКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ**. Если возможно, откройте дверь и следуйте к эвакуационному выходу. Направляясь к эвакуационному выходу, закройте за собой дверь номера. Если Вы не можете выйти из номера. Если Вы видите снаружи дым, не открывайте окно. Если дыма нет, откройте окно и вывесите наружу простыню или одеяло. **ЗОВИТЕ НА ПОМОЩЬ!** Наполните ванну водой. Для того чтобы погасить огонь, пользуйтесь ведром для мусора. Накройте рот и нос мокрым полотенцем. Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери. Отключите в номере вентиляцию. Если Вы не можете найти выключатель, заткните вентиляционные отверстия мокрыми полотенцами. Если стены и двери номера горячие, по возможности облейте их водой. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии. **СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ!**

VI. Порядок разрешения споров.

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию гостя.
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. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
4. Если администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.
5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.