УТВЕРЖДАЮ

ИП Лаптева И.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Лаптева И.А.

01 января 2016 г

**Правила проживания в гостинице**

**«GRAND CITY»**

Режим работы гостиницы – круглосуточный

1. Размещение в гостинице осуществляется при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
2. Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
3. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
4. Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
5. Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
6. Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
7. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
8. Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
9. Вида на жительство лица без гражданства.
10. Расчет оплаты за проживание производится одни из следующих способов:

1) в полном объеме при заезде и при заключении договора;

2) частично при заезде и при заключении договора, с окончательным расчетом при выезде;

3) после оказания услуг и заключении договора при заезде.

1. Плата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по договорным ценам, утвержденным администрацией гостиницы.
2. Стандартное время заселения в гостиницу (расчетный час) – 12:00 (по местному времени)
3. Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Устанавливается следующий порядок бронирования:
4. заявка (на сайте гостиницы, на специализированных сайтах бронирования, по телефону или лично у администратора);
5. уточнение заявки путем получения бланка «Подтверждение бронирования» при бронировании лично или получения ответного письма, при заявке через сайт гостиницы или на специализированных сайтах бронирования;
6. при осуществлении расчетов безналичным путем – выставляется счет на оплату, с последующей отправкой счета посредством электронной почты
7. При *гарантированном бронировании* гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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.

 При *негарантированном бронировании* гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

 При бронировании или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера данной категории остается за администрацией гостиницы.

1. Потребитель (заказчик) имеет право изменить дату выезда без каких-либо штрафных санкций не позднее дня заезда.
2. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку, но не позднее, чем за 3 суток до даты запланированного заезда. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем. Денежные средства, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в срок не позднее 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования. Требование о возврате денежных средств оформляется *заявлением* в письменном виде и передается Администратору гостиницы, вместе с реквизитами для перечисления денежных средств и контактными данными клиента для обратной связи. Возврат денежных средств, в случае форс-мажорной ситуации, рассматривается индивидуально.
3. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 (по местному времени). Исходя из специфики размещения, исполнителем установлены следующие тарифы по оплате за размещение:

- в случае раннего заезда в номер до расчетного часа 12:00 по местному времени расчет стоимости проживания складывается из почасовой оплаты и стоимости номера за полные сутки;

- в случае задержки в номере на время от 0 (ноля) до 6 (шести) часов, взимается почасовая оплата, из расчета стоимости проживания за сутки;

- в случае задержки в номере, либо при заезде в номер на время от 6(шести) до 12(двенадцати) часов, взимается оплата в размере 70 % от стоимости проживания за сутки;

- в случае задержки в номере на время от 12(двенадцати) до 24 (двадцати четырех) часов, взимается плата за полные сутки;

- при заселении в номер с 00:00 до расчетного часа 12:00, взимается плата в размере 50 % от стоимости проживания за сутки.

Окончательные расчеты между гостем и гостиницей за оказанные услуги осуществляется при выезде гостя.

В стоимость проживания включен завтрак с 07:30 до 11:30 часов по местному времени

При заселении в гостиницу до расчетного часа в первый день проживания завтрак не предоставляется. Средняя стоимость завтрака составляет 300 ( триста) рублей.

1. По просьбе проживающего, его посетители могут находиться в гостинице с 08:00 до 23:00 часов при условии регистрации на основании документа, удостоверяющего личность и получении карты посетителя у администратора гостиницы.

При заселении в одноместный номер двух человек, плата за второго человека взимается в размере 50% от полной стоимости номера. Если Ваш гость желает остаться в гостинице на ночь, он оплачивает свое пребывание в размере 50 % от ПОЛНОЙ стоимости номера (если клиент заселился в номер со скидкой 30%-за краткосрочное проживание, то гостю также предоставляется эта скидка).

1. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов после расчетного часа (12:00) без оплаты или обнаружения забытых вещей гостя, гостиница создает комиссию, производит опись имущества гостя, находящегося в его номере и освобождает номер для дальнейшего использования. Гостиница отвечает за сохранность обнаруженных вещей гостя и принимает меры по возврату их владельцу.
2. Администрация гостиницы не несет ответственность за утрату ценных вещей и денежных средств гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице.
3. Гость имеет право воспользоваться камерой хранения и сейфовой ячейкой для хранения ценных вещей. Стоимость 1 (одного) багажного места крупногабаритной клади – 100 (сто) рублей в сутки; стоимость 1 (одной) ячейки – 100 (сто) рублей в сутки. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры по их возврату владельцам.
4. В номерах гостиницы расположены минибары, прейскурант наименований представлен в номера гостиницы. Оплата производится при выезде, после приема номера администратором. Для постояльцев гостиницы предусмотрена прачечная. Режим работы прачечной – круглосуточный. Для выполнения заказа на стирку, гостю необходимо заполнить бланк-заказ по наименованиям изделий, поместить изделия и бланк-заказ в специально предусмотренный пакет, затем передать пакет либо горничной, либо администратору гостиницы.
5. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по требованию постояльцев
6. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
7. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживании, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.
8. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация гостиницы принимает все возможные меры для их урегулирования.
9. Администрация гостиницы не несет ответственность за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и пр.). В случае возникновения подобных ситуаций администрация гостиницы всегда готова принять меры к решению проблемы в пользу гостя.
10. В гостинице ведется видеонаблюдение
11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация гостиницы руководствуется действующим законодательством РФ.
12. В связи с применением Упрощенной системы налогообложения гостиница не является плательщиком НДС.

 **Гостиница предоставляет гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:**

 • Вызов скорой помощи;

 • Пользование медицинской аптечкой;

 • Доставка в номер корреспонденции по ее получении;

 • Вызов такси;

 • Побудка к определенному времени;

 • Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

 **Гость обязан:**

 • Соблюдать установленный порядок проживания в гостинице;

 • Соблюдать чистоту;

 • Соблюдать правила пожарной безопасности;

 • При выходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электробытовые приборы;

 • Уходя из гостиницы, сдавать ключ администратору гостиницы. При возврате в номер предъявить карточку клиента администратору и получить ключи от номера. В случае утраты ключа от номера с гостя взимается штраф в размере 200 (двести) рублей, установленном администрацией гостиницы;

 • Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

 • Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;

 • Сдавать номер администратору при выезде из гостиницы;

 • Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка причиненного ущерба производится на основании прейскуранта цен имущества гостиницы;

  **•** При обнаружении подозрительных либо бесхозных вещей немедленно сообщить о находке администратору гостиницы;

 **•** При обнаружении неисправности сантехнического, противопожарного либо другого оборудования сообщить администратору гостиницы;

**Гостю запрещается:**

 • Присутствие в его номере лиц, не проживающих в гостинице, после 23:00;

 • Оставление в номере посторонних лиц, а также передача им ключей от номера;

 • Курение во всех помещениях гостиницы и прилегающей территории;

 • Проживание с животными без согласования с администрацией

 • Нарушать покой других гостей;

 • Пользоваться электроприборами (кипятильниками, электрическими плитками и т.п.);

 • Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.

Уважаемые клиенты

Обращаем Ваше внимание на то, что при оплате гостиничных услуг по картам и при необходимости возврата данных сумм наличными, взимается комиссия 3 % от суммы.

Благодарим Вас за понимание!

С уважением, администрация гостиницы «GRAND CITY»